

**EVALUASI PEMANFAATAN APLIKASI PELAPORAN ORANG
ASING (APOA) MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN
DELONE AND MCLEAN DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)
(STUDI KASUS : KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MALANG)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:
Karimah Siti Wahyuni
NIM: 125150407111049



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018

PENGESAHAN

EVALUASI PEMANFAATAN APLIKASI PELAPORAN ORANG ASING (APOA)
MENGUNAKAN MODEL KESUKSESAN *DELONE AND MCLEAN* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

(Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh:

Karimah Siti Wahyuni

NIM: 125150407111049

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
03 Agustus 2018

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Moch. Chandra Saputra, S.Kom., MT., M.Eng
NIK. 2016098601061001

Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd
NIK. 2016098908021001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Dr. Eng. Herman Tolle, S.T, M.T
NIP. 197408232000121001

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul Skripsi : Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) menggunakan Model Kesuksesan DeLone and McLean dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang)

Nama Mahasiswa : Karimah Siti Wahyuni

NIM : 125150407111049

Jurusan/Program Studi : Sistem Informasi/Sistem Informasi

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Mochamad Chandra Saputra, S.Kom., M.T., M.Eng

Pembimbing 2 : Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB

Anggota Penguji : Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.Kom

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 27 Juli 2018



Karimah Siti Wahyuni

NIM: 125150407111049

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

(CURRICULUM VITAE)



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Karimah Siti Wahyuni

Nama panggilan : Rima

Jenis kelamin : Perempuan

Tempat,tanggal lahir : Rangkas Bitung, 24 Mei 1995

Alamat asal : Jl. Plaosan Timur Perum Plaosan Permai Blok D 108

Alamat di Malang : Jl. Plaosan Timur Perum Plaosan Permai Blok D 108

Warga Negara : Indonesia

Agama : Islam

No HP : 081335465148

Id Line : rima2415

Email : rima.w4hyuni@gmail.com

Hobi : Berenang, Nonton Film, Internetan

Motto hidup : Do the best and pray, god will take care of the rest

RIWAYAT PENDIDIKAN

NO.	PENDIDIKAN	TAHUN
1	SD Muhammadiyah 1 Denpasar	2006
2	SMP Muhammadiyah 2 Tarakan	2009
3	SMA Negeri 9 Malang	2012
4		
5		

ORGANISASI YANG SEDANG DIKUTI

NO.	NAMA ORGANISASI	TAHUN	JABATAN
1			
2			
3			
4			
5			

PENGALAMAN ORGANISASI

NO.	NAMA ORGANISASI	TAHUN	JABATAN
1	Organisasi Siswa Sekolah (OSIS)	2010-2011	Anggota
2	Palang Merah Remaja (PMR)	2010-2011	Anggota
3	Rohani Islam (ROHIS)	2010-2011	Anggota
4	OPTIIK	2012-2013	Anggota
5			

PENGALAMAN KEPANITIAAN

NO.	NAMA KEPANITIAAN	TAHUN	JABATAN
1	Olimpiade Brawijaya	2015	Anggota Divisi Keamanan dan Kesehatan
2			
3			
4			
5			

DAFTAR PRESTASI

NO.	PRESTASI	TAHUN
1		
2		
3		

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa pula penulis mengirimkan salam dan shalawat kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat Islam ke jalan yang diridhoi Allah SWT.

Skripsi yang berjudul **“Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) menggunakan Model Kesuksesan *DeLone and McLean* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kota Malang)”** merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana komputer. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari partisipasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Mochamad Chandra Saputra, S.Kom., M.T., M.Eng, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd, selaku dosen pembimbing II, yang telah membimbing dan memberi arahan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik,
2. Bapak Suprpto, ST., MT, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi,
3. Bapak Dr. Eng. Herman Tolle, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi,
4. Bapak Dr. Eng. Fitra Abdurrachman Bachtiar, S.T., M.Eng, selaku dosen Penasihat Akademik yang selalu memberikan nasehat kepada penulsl selama menempuh masa studi.
5. Bapak Cahyo dan bapak Heru selaku petugas Imigrasi bagian IT di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang yang telah membantu penulis mendapatkan data – data yang diperlukan sehingga proses pengerjaan bisa selesai dengan baik.
6. Keluarga besar unit kerja Wasdakim di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang yang telah membantu penulis menemukan serta menyelesaikan permasalahan yang penulis angkat dalam penelitian.
7. Bapak Eko, selaku Kepala Bagian Kepegawaian yang telah membantu penulis dalam hal pengambilan data serta observasi selama penulis melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Malang.
8. Serta Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf bila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Kritik dan saran kami hargai demi penyempurnaan penulisan serupa dimasa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat bernilai positif bagi semua pihak yang membutuhkan.

ABSTRAK

Karimah Siti Wahyuni, Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) menggunakan model kesuksesan *DeLone and McLean* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang)

Dosen Pembimbing: Mochamad Chandra Saputra, S.Kom., M.Eng dan Admaja Dwi Helambang, S.Pd., M.Pd

APOA adalah sebuah sistem informasi yang diterapkan oleh instansi pemerintah Imigrasi untuk membantu proses pelaporan orang asing. Masalah yang timbul dalam penerapan APOA pada kantor Imigrasi Kota Malang adalah ketersediaan perangkat keras dengan spesifikasi lawas membuat pengoperasian APOA sering terganggu, masih ada beberapa tempat tinggal atau perusahaan yang belum mendaftar atau melaporkan keberadaan Warga Negara Asing (WNA) dan keberadaan WNA disekitar lingkungan masyarakat sering diabaikan sehingga data WNA yang masuk pada APOA belum 100% akurat.

Evaluasi pemanfaatan sistem informasi APOA dilakukan menggunakan model kesuksesan *DeLone and McLean* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA dilakukan dengan mencari nilai tingkat kesesuaian dan analisis kesenjangan (*gap analysis*) untuk kemudian dipetakan menggunakan diagram kartesius dan diketahui prioritas perbaikan berdasarkan 5 variabel model kesuksesan *DeLone and McLean* yaitu *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality* (Kualitas Layanan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), dan *Net Benefits* (Manfaat Bersih).

Hasil dari evaluasi menunjukkan bahwa variabel yang kinerjanya paling baik adalah pada kualitas informasi dengan nilai dari tingkat kesesuaian 100,6% dan *gap* positif (+) sebesar 0,02. Rekomendasi diberikan untuk 10 indikator dalam 5 variabel *DeLone and McLean* yaitu *Easy to Use*, *System Accuracy*, *Timeliness*, *Relevance*, *Usability*, *Assurance*, *Empathy*, *Adequacy*, *Effectiveness*, dan *Productivity*.

Kata kunci: *sistem informasi, APOA, Delone and McLean, importance performance analysis, gap analysis, diagram kartesius.*

ABSTRACT

Karimah Siti Wahyuni, An Evaluation of the APOA Information System Based on DeLone and McLean and Importance Performance Analysis (IPA) (Case Study : Malang Immigration Office)

Supervisors: Mochamad Chandra Saputra, S.Kom., M.Eng dan Admaja Dwi Helambang, S.Pd., M.Pd

Foreigner monitoring application (APOA) is an information system that is implemented by the Immigration government agency to facilitate the reporting process of foreigners to immigration. The problem that arises in the implementation of APOA at the Immigration Office in Malang is that the availability of hardware with old specifications makes APOA operations often disrupted, there are still some residences or companies that have not registered or reported the status of the Foreign Citizens in the community so that the foreigners' data entered at APOA is not 100% accurate.

Evaluation of the utilization of the APOA information system was carried out using DeLone and McLean's success model and Importance Performance Analysis (IPA). The IPA was conducted by finding the value of the level of suitability and gap analysis before then be mapped using a Cartesian diagram to find the priority of improvement which is based on the 5 success variables of DeLone and McLean namely Quality System, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, and Net Benefits.

The results of the evaluation show that the best performing variable is on the information quality with the level value of 100.6% and the positive gap (+) of 0.02. Recommendations are given to 10 indicators in 5 DeLone and McLean variables: Easy to Use, System Accuracy, Timeliness, Relevance, Usability, Assurance, Empathy, Adequacy, Effectiveness, and Productivity.

Keywords: information system, APOA, Delone and McLean, importance performance analysis, gap analysis, Cartesian diagram.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) menggunakan Model Kesuksesan DeLone and McLean dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang)”**. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Mochamad Chandra Saputra, S.Kom., M.T., M.Eng, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd, selaku dosen pembimbing II, yang telah membimbing dan memberi arahan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik,
2. Bapak Suprpto, ST., MT, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi,
3. Bapak Dr. Eng. Herman Tolle, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi,
4. Bapak Dr. Eng. Fitra Abdurrachman Bachtiar, S.T., M.Eng, selaku dosen Penasihat Akademik yang selalu memberikan nasehat kepada penuls selama menempuh masa studi.
5. Bapak Cahyo dan bapak Heru selaku petugas Imigrasi bagian IT di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang yang telah membantu penulis mendapatkan data – data yang diperlukan sehingga proses pengerjaan bisa selesai dengan baik.
6. Keluarga besar unit kerja Wasdakim di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang yang telah membantu penulis menemukan serta menyelesaikan permasalahan yang penulis angkat dalam penelitian.
7. Bapak Eko, selaku Kepala Bagian Kepegawaian yang telah membantu penulis dalam hal pengambilan data serta observasi selama penulis melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Malang.
8. Serta Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca secara umum dan penulis secara khusus. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Malang, 27 Juli 2018

Penulis

Rima.w4hyuni@gmail.com

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Batasan masalah	4
1.6 Sistematika pembahasan	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Profil Kantor Imigrasi	8
2.2.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang	8
2.2.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang	9
2.2.3 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang	10
2.3 Pengertian Evaluasi	10
2.4 Pengertian Sistem Informasi	10
2.5 Metode <i>DeLone and McLean</i>	11
2.5.1 <i>System Quality</i> (Kualitas Sistem)	12
2.5.2 <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	14

2.5.3 <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	16
2.5.4 <i>Use</i> (Penggunaan)	17
2.5.5 <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Penggunaan).....	18
2.5.6 <i>Net Benefits</i> (Manfaat Bersih).....	19
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	20
2.7 Analisis Kesesuaian	22
2.8 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	22
2.9 Sistem Informasi Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA)	22
2.10 Uji Validitas	27
2.11 Uji Reliabilitas	28
2.12 Skala Likert.....	29
BAB 3 METODOLOGI	30
3.1 Perencanaan Penelitian	30
3.2 Studi Literatur	31
3.3 Penyusunan Kuesioner	31
3.3.1 Penentuan Indikator Kuesioner	32
3.4 <i>Pilot Study</i>	33
3.4.1 Hasil Uji Validitas.....	33
3.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	38
3.5 Menentukan Populasi dan Sampel	38
3.6 Pengumpulan Data	39
3.7 Pembahasan dan Rekomendasi.....	39
3.8 Kesimpulan dan Saran	39
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	40
4.1 Pengumpulan Data	40
4.1.1 Kuesioner Pengumpulan Data.....	41
4.1.2 Demografi Responden	42
4.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	47
4.2.1 Tingkat Kesesuaian Variabel <i>System Quality</i> (SQ)	47
4.2.2 Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Information Quality</i> (IQ).....	48
4.2.3 Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Service Quality</i> (SV)	49
4.2.4 Tingkat Kesesuaian Variabel <i>User Satisfaction</i> (US)	50

4.2.5 Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Net Benefits</i> (NB).....	51
4.3 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	53
4.3.1 Analisis Kesenjangan Variabel <i>System Quality</i> (SQ).....	53
4.3.2 Analisis Kesenjangan Variabel <i>Information Quality</i> (IQ).....	54
4.3.3 Analisis Kesenjangan Variabel <i>Service Quality</i> (SV)	54
4.3.4 Analisis Kesenjangan Variabel <i>User Satisfaction</i> (US).....	55
4.3.5 Analisis Kesenjangan Variabel <i>Net Benefits</i> (NB).....	56
4.4 Diagram Kartesius	57
4.4.1 Diagram Kartesius <i>System Quality</i> (SQ)	57
4.4.2 Diagram Kartesius <i>Information Quality</i> (IQ)	58
4.4.3 Diagram Kartesius <i>Service Quality</i> (SV).....	59
4.4.4 Diagram Kartesius <i>User Satisfaction</i> (US)	60
4.4.5 Diagram Kartesius <i>Net Benefits</i> (NB)	61
BAB 5 PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI	63
5.1 Rekap Hasil Analisis.....	63
5.2 Rekomendasi Variabel <i>System Quality</i> (Kualitas Sistem)	64
5.3 Rekomendasi Variabel <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	64
5.4 Rekomendasi Variabel <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	65
5.5 Rekomendasi Variabel <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	65
5.6 Rekomendasi Variabel <i>Net Benefits</i> (Manfaat Bersih)	65
BAB 6 PENUTUP.....	66
6.1 Kesimpulan.....	66
6.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Pustaka 1.....	6
Tabel 2.2 Kajian Pustaka 2.....	6
Tabel 2.3 Kajian Pustaka 3.....	7
Tabel 2.4 Instrumen <i>System Quality</i> (Kualitas Sistem)	12
Tabel 2.5 Instrumen <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	15
Tabel 2.6 Instrumen <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	16
Tabel 2.7 Instrumen <i>Use</i> (Penggunaan).....	17
Tabel 2.8 Instrumen <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	18
Tabel 2.9 Instrumen <i>Net Benefit</i> (Manfaat Bersih).....	19
Tabel 3.1 Deskripsi isi Kuesioner.....	32
Tabel 3.2 Uji Validitas Kuesioner Kinerja (x)	33
Tabel 3.3 Uji Validitas Kuesioner Harapan (y).....	35
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	38
Tabel 4.1 Deskripsi Data Kuesioner.....	41
Tabel 4.2 Demografi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Demografi Responden berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.4 Demografi Responden berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.5 Demografi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.6 Demografi Responden berdasarkan Penggunaan APOA	45
Tabel 4.7 Demografi Responden berdasarkan Keikutsertaan Seminar	46
Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian Variabel <i>System Quality</i> (SQ).....	48
Tabel 4.9 Tingkat Kesesuaian <i>Information Quality</i> (IQ)	49
Tabel 4.10 Tingkat Kesesuaian <i>Service Quality</i> (SV).....	50
Tabel 4.11 Tingkat Kesesuaian <i>User Satisfaction</i> (US)	51
Tabel 4.12 Tingkat Kesesuaian <i>Net Benefits</i> (NB)	52
Tabel 4.13 Tingkat Kesesuaian <i>Delone and McLean</i>	52
Tabel 4.14 Analisis Kesenjangan <i>System Quality</i> (SQ)	53
Tabel 4.15 Analisis Kesenjangan <i>Information Quality</i> (IQ)	54
Tabel 4.16 Analisis Kesenjangan <i>Service Quality</i> (SV)	55
Tabel 4.17 Analisis Kesenjangan <i>User Satisfaction</i> (US)	55

Tabel 4.18 Analisis Kesenjangan <i>Net Benefits</i> (NB)	56
Tabel 4.19 Analisis Kesenjangan <i>DeLone and McLean</i>	56
Tabel 4.20 Data Diagram Kartesius <i>System Quality</i> (SQ)	57
Tabel 4.21 Data Diagram Kartesius <i>Information Quality</i> (IQ)	58
Tabel 4.22 Data Diagram Kartesius <i>Service Quality</i> (SV).....	59
Tabel 4.23 Data Diagram Kartesius <i>User Satisfaction</i> (US)	60
Tabel 4.24 Data Diagram Kartesius <i>Net Benefits</i> (NB)	61
Tabel 5.1 Hasil Analisis <i>DeLone and McLean</i>	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang	8
Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang.....	9
Gambar 2.3 Metode DeLone and McLean	12
Gambar 2.4 Kuadran IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	21
Gambar 2.5 Halaman Utama Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA)	23
Gambar 2.6 Menu Pertama Beranda	24
Gambar 2.7 Menu Form Registrasi Pemilik/Pengurus.....	24
Gambar 2.8 Menu Kedua Beranda.....	25
Gambar 2.9 Menu Form Registrasi Pemilik/Pengurus Tempat Penginapan Lain .	25
Gambar 2.10 Menu Ketiga Beranda.....	26
Gambar 2.11 Menu Form Registrasi Perorangan	26
Gambar 2.12 Menu Login.....	27
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Halaman Awal Kuesioner Bahasa Indonesia	40
Gambar 4.2 Halaman Awal Kuesioner Bahasa Inggris	41
Gambar 4.3 Gambaran Demografi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4.4 Gambaran Demografi Responden berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4.5 Gambaran Demografi Responden berdasarkan Pendidikan.....	44
Gambar 4.6 Gambaran Demografi Responden berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4.7 Gambaran Demografi Responden berdasarkan Penggunaan APOA	46
Gambar 4.8 Demografi Responden berdasarkan Keikutsertaan Seminar	47
Gambar 4.9 Diagram Kartesius <i>System Quality</i> (SQ)	58
Gambar 4.10 Diagram Kartesius <i>Information Quality</i> (IQ)	59
Gambar 4.11 Diagram Kartesius <i>Service Quality</i> (SV)	60
Gambar 4.12 Diagram Kartesius <i>User Satisfaction</i> (US)	61
Gambar 4.13 Diagram Kartesius <i>Net Benefits</i> (NB).....	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A PENGUMPULAN DATA	69
A.1 SURAT PERSETUJUAN PENGAMBILAN DATA DI IMIGRASI	69
A.2 HASIL WAWANCARA.....	70
LAMPIRAN B DATA KUESIONER.....	71
B.1 KUESIONER <i>ONLINE</i> BAHASA INDONESIA.....	71
B.2 KUESIONER <i>ONLINE</i> BAHASA INGGRIS	75
B.3 KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN	79
B.4 ITEM PERNYATAAN KUESIONER	92
B.5 HASIL PERHITUNGAN KOEFISIEN AIKEN' V	96
B.6 HASIL UJI VALIDITAS	100
B.6.1 VARIABEL <i>SYSTEM QUALITY</i> (KUALITAS SISTEM).....	100
B.6.2 VARIABEL <i>INFORMATION QUALITY</i> (KUALITAS INFORMASI)....	101
B.6.3 <i>SERVICE QUALITY</i> (KUALITAS LAYANAN).....	102
B.6.4 <i>USE</i> (PENGUNAAN).....	103
B.6.5 <i>USER SATISFACTION</i> (KEPUASAN PENGGUNA).....	104
B.6.6 <i>NET BENEFITS</i> (MANFAAT BERSIH)	105
B.7 HASIL UJI RELIABILITAS	106
LAMPIRAN C HASIL DATA KUESIONER	108
C.1 DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN	109
C.1.1 <i>SYSTEM QUALITY</i> (KUALITAS SISTEM).....	109
C.1.2 <i>INFORMATION QUALITY</i> (KUALITAS INFORMASI).....	113
C.1.3 <i>SERVICE QUALITY</i> (KUALITAS LAYANAN).....	116
C.1.4 <i>USER SATISFACTION</i> (KEPUASAN PENGGUNA).....	118
C.1.5 <i>NET BENEFITS</i> (MANFAAT BERSIH)	121

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Suatu organisasi atau instansi memiliki aktivitas atau kegiatan tertentu yang dijalankan untuk dapat mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Pada kegiatan yang dilakukan dalam suatu organisasi, pemanfaatan sistem informasi memiliki peranan penting untuk membantu aktivitas organisasi sehingga kebutuhan informasi bisa diperoleh dengan cepat, akurat dan terintegrasi (setiawan, 2009).

Imigrasi merupakan sebuah lembaga Negara yang vital bagi lalu lintas perpindahan penduduk antar Negara. Baik Warga Negara Asing (WNA) maupun Warga Negara Indonesia (WNI) yang akan keluar – masuk Indonesia harus memiliki dokumen keimigrasian yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia melalui Kantor Imigrasi. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui identitas dari setiap WNA atau WNI tersebut sehingga tidak ada pelanggaran Keimigrasian yang terjadi dan dapat merugikan Negara Indonesia. Data memiliki fungsi yang sangat penting bagi instansi Imigrasi sebagai sumber utama pengambilan sebuah keputusan. Perpaduan antara orang, fasilitas, teknologi media, prosedur, dan pengendalian yang bertujuan untuk mengolah data menjadi informasi dan digunakan sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang tepat disebut dengan sistem informasi. Sistem informasi menjadi sebuah kebutuhan yang mendesak sebagai solusi dari perubahan lingkungan masyarakat dan kemajuan teknologi sehingga mendorong aparat pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan upaya peningkatan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*) (Abidin, 2000).

Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) merupakan kumpulan sub sistem (*module*) kegiatan sejenis yang berhubungan satu sama lain sebagai sebuah sistem untuk mencapai sasaran pelaksanaan tugas pokok keimigrasian dengan baik dan benar. Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) merupakan sub sistem dari SIMKIM yang dijalankan oleh bagian Wasdakim. Sistem informasi ini digunakan untuk membantu proses pelaporan maupun pengawasan keberadaan orang asing di wilayah kerja kantor Imigrasi agar menjadi lebih cepat dan mudah. Surat dari Direktur Penyidikan serta Penindakan Imigrasi tertanggal 22 mei 2015 menjadi dasar hukum diterapkannya APOA untuk membantu pengawasan WNA yang berada di Indonesia.

Berdasarkan hasil dari observasi serta wawancara (Lampiran A.2) yang dilakukan pada unit kerja layanan keimigrasian Warga Negara Asing (WNA) yaitu Wasdakim, diketahui bahwa APOA sudah mulai diterapkan untuk wilayah kerja Kantor Imigrasi Kota Malang pada akhir tahun 2015 dan efektif dijalankan serta disosialisasikan ke wilayah kerja Kantor Imigrasi Kota Malang pada tahun 2017. APOA dari pembaharuan terakhir sudah diterapkan pada unit kerja Wasdakim Kantor Imigrasi Kota Malang, namun penerapan APOA di kantor Imigrasi Kota

Malang masih dihadapkan pada beberapa kendala yang berasal dari internal maupun eksternal organisasi. Kendala yang dihadapi antara lain :

Pertama, jaringan router serta infrastruktur perangkat keras yang masih belum memadai menjadi salah satu kendala dalam pengoperasian sistem informasi APOA. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan *staff* IT di kantor Imigrasi Kota Malang, diketahui bahwa sering terjadi masalah pada jaringan *router* maupun perangkat keras yang digunakan untuk menjalankan APOA. Jaringan *router* yang belum tertata dengan baik mengakibatkan sinyal internet yang digunakan pada kantor Imigrasi Kota Malang belum maksimal dan sering terputus sehingga produktivitas kerja *staff* atau pegawai Imigrasi terganggu. Selain itu, ketersediaan beberapa perangkat keras seperti komputer dengan spesifikasi lawas juga menjadi masalah tersendiri untuk menjalankan APOA. sebagai instansi yang memiliki beban kerja cukup berat, ketersediaan teknologi terbaru sudah menjadi keharusan agar dapat meminimalisir terjadinya *error* ketika menjalankan APOA.

Kedua, masih ada beberapa pemilik tempat tinggal atau perusahaan di wilayah kerja kantor Imigrasi Kota Malang yang belum mendaftar atau melaporkan keberadaan orang asing. Ketiga, rendahnya peran masyarakat dalam memantau keberadaan WNA atau orang asing di sekitar lingkungannya sehingga dengan keterbatasan jumlah petugas Imigrasi proses pengawasan yang dilakukan pada 8 wilayah kabupaten/kota menjadi kurang maksimal.

Uraian masalah tersebut mempengaruhi proses pelayanan di Imigrasi Kota Malang khususnya unit kerja Wasdakim karena jika penggunaan APOA belum maksimal, data persebaran orang asing yang berada di wilayah kerja kantor Imigrasi Kota Malang tidak bisa diketahui dengan pasti sehingga menjadikan proses pengawasan terhadap orang asing oleh Wasdakim menjadi kurang maksimal. Permasalahan tersebut mendasari dilakukannya penelitian ini.

Model terbaru *DeLone and McLean* mengenai kesuksesan sistem informasi memiliki 5 Variabel dengan salah satu Variabel dibagi menjadi 2 sehingga total Variabel yang dikemukakan oleh *DeLone and McLean* ada 6 Variabel yaitu *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas pelayanan), *use* (penggunaan), *user statisfaction* (kepuasan pemakai) dan *net benefit* (manfaat bersih). Metode ini digunakan untuk mengetahui penilaian kesuksesan pemanfaatan sistem informasi yang diterapkan pada suatu organisasi. (Petter, 2008).

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang dikemukakan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dan dipublikasikan dalam *Journal of Marketing* berjudul "*Importance Performance Analysis*". Pada metode ini, terdapat dua Variabel atribut layanan yaitu data kinerja (persepsi) dan data kepentingan (harapan). Teknik yang digunakan yaitu responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja suatu organisasi, kemudian nilai rata – rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, dimana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y

mewakili harapan. Setelah itu akan didapat hasil berupa empat kuadran yang terdiri dari kuadran utama (*concentrate here*), kuadran prestasi (*keep up the good work*), kuadran prioritas rendah (*low priority*) dan kuadran berlebihan (*possible overkill*). Hasil dari dilakukannya IPA secara keseluruhan adalah untuk mengetahui skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja maupun mempertahankan kinerja suatu organisasi (Algifari, 2016).

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis terdorong untuk menyusun skripsi ini dengan judul “EVALUASI PEMANFAATAN APLIKASI PELAPORAN ORANG ASING (APOA) MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN *DELONE AND MCLEAN* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)(Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang)”. Dengan disusunnya skripsi ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengembangan sistem informasi pada kantor Imigrasi Kota Malang khususnya unit kerja Wasdakim sehingga perencanaan serta pelaksanaan dari kegiatan atau aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan keimigrasian bagi Warga Negara Asing dapat terlaksana dengan baik.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat dikaji yaitu :

1. Bagaimana hasil penilaian kesuksesan pemanfaatan sistem informasi APOA menggunakan model kesuksesan *DeLone and McLean* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)?
2. Atribut – atribut apa yang menjadi prioritas perbaikan serta pengembangan sistem informasi APOA ?
3. Apa rekomendasi yang dibuat untuk memperbaiki kinerja sistem informasi APOA?

1.3 Tujuan

1. Mengetahui hasil penilaian kesuksesan pemanfaatan sistem informasi APOA menggunakan model kesuksesan *DeLone and McLean* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Mengetahui atribut – atribut yang menjadi prioritas perbaikan serta pengembangan sistem informasi APOA.
3. Memberikan rekomendasi yang dibuat untuk memperbaiki kinerja sistem informasi APOA.

1.4 Manfaat

Diharapkan dengan adanya penelitian mengenai evaluasi sistem informasi APOA pada kantor Imigrasi Malang ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui penilaian kesuksesan dari penerapan APOA pada unit kerja Wasdakim menggunakan model dari *Delone and Mclean* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan sehingga dapat menjadi pertimbangan untuk perbaikan sistem informasi kedepannya sehingga proses pelayanan keimigrasian bagi Warga Negara Asing yang berada di wilayah kerja kantor Imigrasi Malang dapat berjalan lebih baik dari sebelumnya.

1.5 Batasan masalah

Dalam penelitian yang dilakukan penulis mengenai evaluasi sistem informasi APOA pada kantor imigrasi Malang terdapat batasan – batasan yang harus diperhatikan. Batasan – batasan tersebut antara lain:

1. Evaluasi sistem informasi APOA melibatkan ruang lingkup seksi atau bagian Wasdakim (Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian) di kantor Imigrasi Kota Malang yang bertugas untuk mengawasi keberadaan orang asing di Indonesia dan menindak semua hal yang tidak sesuai dengan aturan keimigrasian dan bagian IT yang salah satu tugasnya adalah mengawasi semua kegiatan berhubungan dengan teknologi informasi yang diterapkan pada kantor Imigrasi Kota Malang.
2. Data primer yang digunakan adalah kuesioner dan didapat dari Kanim (Kantor Imigrasi) Kelas I Kota Malang.
3. Evaluasi sistem informasi APOA dilakukan melalui langkah – langkah yang diuraikan pada model kesuksesan dari *DeLone and McLean* yang terdiri dari 6 variabel, yaitu : *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas pelayanan), *use* (Penggunaan), *user statisfaction* (kepuasan Penggunaan) dan *net benefit* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
4. Penelitian dibatasi hanya melakukan penilaian kesuksesan dari pemanfaatan sistem informasi APOA dan pemberian rekomendasi tanpa adanya proses implementasi.

1.6 Sistematika pembahasan

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang dibuatnya skripsi, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai landasan teori dan bahan penelitian yang diperoleh dari berbagai macam referensi sebagai dasar dalam melakukan penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai alur penelitian yang akan diterapkan dalam menyelesaikan penelitian

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai tahapan untuk mengevaluasi sistem informasi APOA pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang khususnya pada bagian Wasdakim menggunakan *DeLone and McLean* dan IPA.

BAB 5 PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil dari evaluasi yang sudah dilakukan kemudian dibuat rekomendasi sehingga dapat diketahui tingkat kesuksesan dari penerapan APOA pada bagian Wasdakim di Kantor Imigrasi Malang.

BAB 6 PENUTUP

Pada bab ini akan dipaparkan ringkasan dari pembahasan dengan ditariknya kesimpulan serta saran.



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi adalah penelitian oleh Silvanse O. Abeka (2012) yang berjudul "*Percieved Importance and Performance of Information Systems in Azam Company – Dar Es Salaam*". Penjelasan mengenai isi serta hasil dari penelitian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Kajian Pustaka 1

Metodologi	Hasil
Penelitian ini berisi penjelasan mengenai bagaimana melakukan evaluasi sistem informasi yang ada di Azam Company – Dar Es Salaam menggunakan metode DeLone dan McLean, dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah terdapat 12 atribut sistem informasi yang masih dibawah harapan. Skor gap yang tertinggi adalah variabel <i>Security of Data, Understanding of the System</i> dan <i>Documentation</i> .

Penelitian kedua yang dijadikan sebagai referensi adalah penelitian yang dilakukan oleh Rajesri Govindaraju, Iwan Inrawan Wiratmadja dan Avif Haryana (2016) dengan judul "*Pengembangan Model Evaluasi Kualitas Layanan Sistem E-Goverment*". Penjelasan lebih lanjut mengenai penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Kajian Pustaka 2

Metodologi	Hasil
Penelitian ini berisi penjelasan mengenai bagaimana mengukur kesuksesan sistem informasi e-government di Departemen Perdagangan menggunakan model dari DeLone and McLean dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). Variabel yang digunakan pada model DeLone and McLean adalah <i>Net Benefit, Use and User Satisfaction, System Quality, Information Quality</i> , dan <i>Service Quality</i>	Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Variabel – Variabel yang digunakan dalam model valid dan reliabel. Hasil IPA menunjukkan bahwa aspek <i>information completeness, fulfillment, responsiveness</i> dan <i>contact</i> merupakan aspek – aspek yang masuk dalam priorotas utama perbaikan kinerja sistem layanan e-government Intrade yang digunakan oleh Departemen Perdagangan.

Penelitian terakhir yang dijadikan referensi adalah penelitian yang dilakukan oleh Enggar Nur Sasongko, Mustafid dan Agus Rusgiyono (2016) dengan judul "*Penerapan Metode Struktural Equation Modeling untuk Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik terhadap Kualitas Website (Studi Kasus*

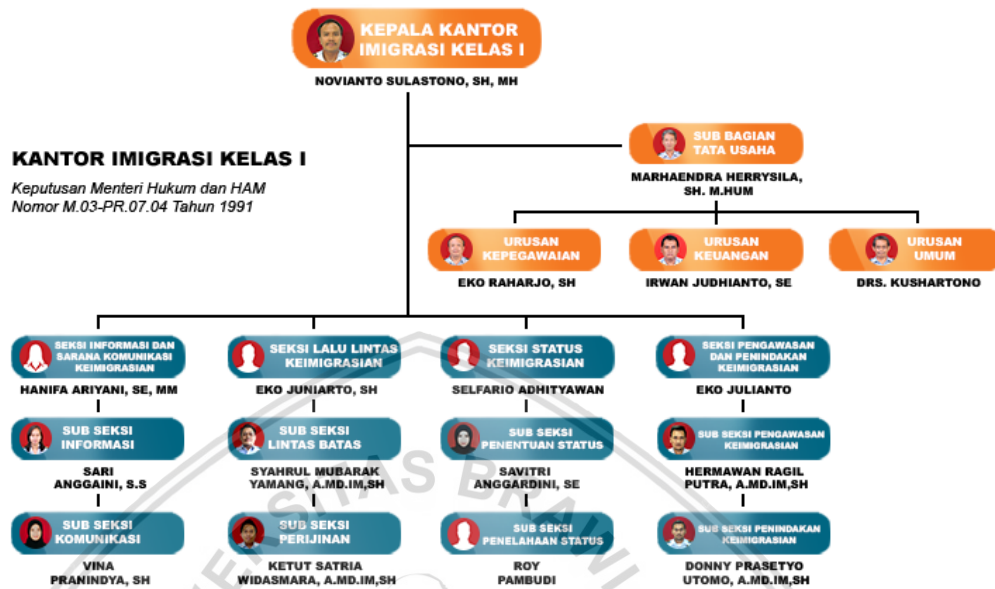
pada Website sla.undip.ac.id)". Penjelasan lebih lanjut mengenai penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Kajian Pustaka 3

Metodologi	Hasil
<p>Penelitian ini berisi penjelasan mengenai bagaimana menganalisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik menggunakan perhitungan metode SEM berdasarkan Variabel dari model <i>DeLone and McLean</i> yaitu : Variabel kualitas informasi, <i>net benefits</i>, kualitas layanan, kualitas sistem, penggunaan dan kepuasan Penggunaan dan Webqual. Kemudian digunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) untuk mengetahui kategori kepentingan dari atribut – atribut yang diteliti.</p>	<p>Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah dari semua Variabel, hanya Variabel sistem yang tidak mempengaruhi kepuasan pengguna, sedangkan Variabel informasi, Variabel interaksi, dan Variabel pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna <i>website</i> tersebut. Variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna <i>website</i> yaitu faktor Variabel interaksi dengan pengaruh sebesar 35%, Variabel informasi 30,8%, faktor Variabel pelayanan 22,1 % dan variabel faktor Variabel sistem 8,7%. Variabel indikator yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 88,5%. Secara umum, kualitas model yang disajikan telah teruji dengan baik dan dapat digunakan.</p>

2.2.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang

Struktur organisasi pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Bagan Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang
sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang (2016)

Pada penelitian ini, struktur organisasi dari Kantor Imigrasi Kelas I Malang yang terlibat adalah pada seluruh bagian seksi atau unit kerja Wasdakim (Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian) serta pada bagian IT yang letaknya di unit kerja urusan umum. Unit kerja Wasdakim memiliki tugas pokok serta fungsi :

1. Tugas : melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap orang asing dilingkungan Kanim (Kantor Imigrasi) yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Fungsi :
 - a. melakukan pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing.
 - b. melakukan penyidikan dan penindakan terhadap pelanggaran keimigrasian.

Pengelolaan data APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing) dilakukan oleh unit kerja Wasdakim dan dibantu dengan pemantauan dari admin dibagian IT. Bagian IT terdiri dari dua orang staff yang bertugas untuk mengawasi dan memantau semua hal berkaitan dengan penerapan SI (Sistem Informasi), TI (Teknologi Informasi) di kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang.

2.2.3 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang

A. Visi

Masyarakat memperoleh kepastian hukum.

B. Misi

Melindungi hak asasi manusia

2.3 Pengertian Evaluasi

Evaluasi dapat diartikan sebagai suatu keputusan yang diambil melalui suatu pengukuran. Secara garis besar dapat dikatakan bahwa evaluasi adalah pemberian nilai terhadap kualitas sesuatu. Selain dari itu, evaluasi juga dapat dipandang sebagai proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan. Dengan demikian, Evaluasi merupakan suatu proses yang sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan sampai sejauhmana tujuan-tujuan pengajaran telah dicapai oleh siswa. Berdasarkan tujuannya, terdapat pengertian evaluasi sumatif dan evaluasi formatif. Evaluasi formatif dinyatakan sebagai upaya untuk memperoleh feedback perbaikan program, sementara itu evaluasi sumatif merupakan upaya menilai manfaat program dan mengambil keputusan (Ratna Wulan, 2007).

2.4 Pengertian Sistem Informasi

Konsep dasar sistem menurut Jerry FithGerald yaitu suatu jaringan kerja dari prosedur – prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama – sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sistem memiliki beberapa karakteristik diantaranya harus memiliki komponen, *boundary* (batasan sistem), *environment* (lingkungan luar sistem), *interface* (penghubung sistem), *input* (masukan sistem), *output* (keluaran sistem), *process* (pengolahan sistem), dan sasaran sistem. Sedangkan informasi memiliki pengertian data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima dan bisa berupa fakta, suatu nilai yang bermanfaat. Proses transformasi data menjadi suatu informasi dimulai dari *input* – proses – *output*. Informasi memiliki ukuran tersendiri yang dapat menentukan apakah hasil dari informasi yang diperoleh kualitasnya baik atau tidak. Kualitas informasi ditentukan dengan mempertimbangkan 3 hal, yaitu :

1. Akurat, berarti informasi harus jelas dan bebas dari kesalahan – kesalahan yang fatal.
2. Tetap pada waktunya, memiliki makna bahwa informasi tidak boleh terlambat diperoleh.
3. Relevan, yaitu informasi harus memiliki manfaat untuk pemakainya. Tingkat relevansi informasi berbeda untuk satu orang dengan yang lainnya.

Definisi Sistem informasi menurut Robert A. Leitch yaitu suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan. Definisi secara umum memiliki pengertian bahwa suatu sistem terintegrasi yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi Penggunaannya. Sistem informasi dapat dijalankan jika terdapat Aplikasi yang berisi program ditambah dengan prosedur pengoperasian (Ratna Wulan, 2007). Komponen fisik dari sistem informasi yaitu :

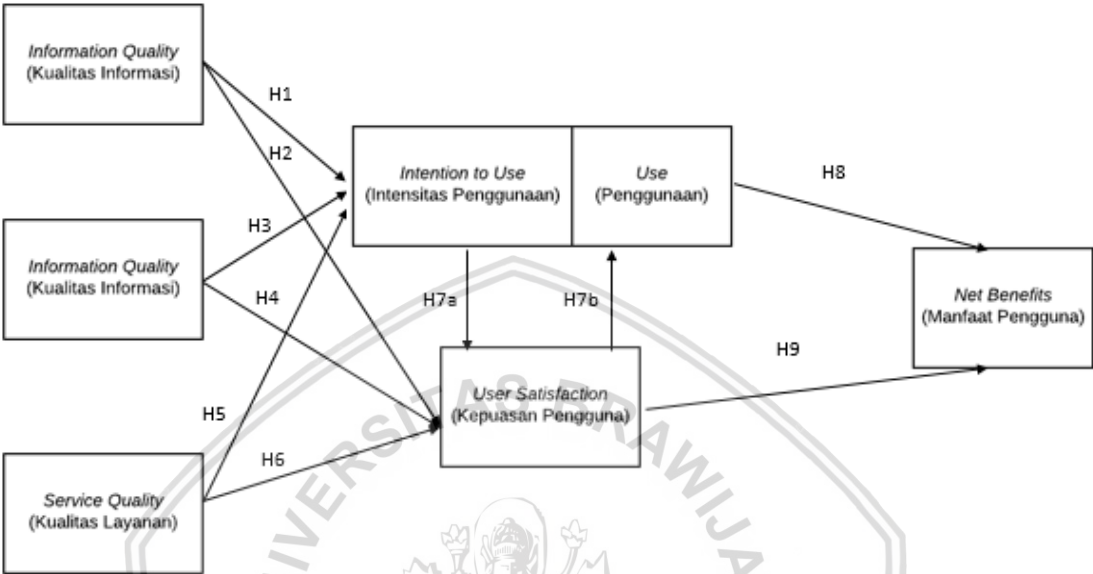
1. Perangkat Keras Komputer : CPU, *Storage*, Perangkat *Input/Output*, Terminal untuk interaksi, Media komunikasi data.
2. Perangkat Lunak Komputer : perangkat lunak sistem (sistem operasi dan utilitinya), perangkat lunak umum aplikasi (bahasa pemograman), perangkat lunak aplikasi (aplikasi akuntansi, dll).
3. Basis data : penyimpanan data pada media penyimpanan komputer.
4. Prosedur : langkah – langkah Penggunaan sistem.
5. Personil untuk pengolahan operasi (SDM), meliputi :
 - c. *Clerical personnel*, untuk menangani transaksi dan pemrosesan data dan melakukan *inquiry* (operator).
 - d. *First level manager*, untuk mengelola pemrosesan data didukung dengan perencanaan, penjadwalan, identifikasi situasi *out-of-control* dan pengambilan keputusan level menengah kebawah.
 - e. *Staff specialist*, digunakan untuk analisis perencanaan dan pelaporan.
 - f. *Management*, untuk pembuatan laporan berkala, permintaan khusus, analisis khusus, laporan khusus, pendukung identifikasi masalah dan peluang.

2.5 Metode DeLone and McLean

Model yang dibuat oleh DeLone dan McLean merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*Service quality*), Penggunaan (*use*), kepuasan Penggunaan (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net profit*). Hasil dari perhitungan kuantitatif yang dilakukan dengan menggunakan model terbaru DeLone dan McLean akan menghasilkan beberapa hipotesis sehingga menghasilkan kesimpulan berupa penilaian apakah SI yang diterapkan sudah sesuai dengan kebutuhan atau tidak (Petter S., DeLone W &

McLean, 2008). Model terbaru dari metode evaluasi SI yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean dapat dilihat pada Gambar 2.3.

Gambar 2.3 Metode DeLone and McLean
Sumber : Petter S, DeLone W & McLean (2008)



2.5.1 System Quality (Kualitas Sistem)

Beberapa indikator yang dikemukakan dalam variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) pada model DeLone dan McLean yaitu *ease of use*, *reliability*, *respon time*, *system accuracy*, *flexibility*, dan *integration* (DeLone dan McLean, 2008). Indikator *ease of use* merujuk pada penilaian bagaimana tingkat kemudahan dari suatu sistem informasi. Indikator *reliability* merujuk pada bagaimana tingkat ketahanan suatu sistem informasi dari kerusakan. Indikator *respon time* merujuk pada bagaimana tingkat respon sistem terhadap perintah yang dilakukan oleh Pengguna. Kemudian indikator *system* dan indikator *flexibility* merujuk pada bagaimana suatu sistem dapat digunakan pada semua platform, *hardware* dan perangkat keras lainnya. Terakhir terdapat indikator *security* yang merujuk pada bagaimana keamanan dari suatu sistem informasi.

Tabel 2.4 Instrumen System Quality (Kualitas Sistem)

No	Indikator	Penjelasan	Sumber
1	<i>Ease to Use</i>	<i>Ease to use</i> mengacu pada penilaian sejauh mana pengguna merasa bahwa Dengan menggunakan sistem informasi	Doll and torkzadeh (1988), gable et al (2008), hamilton and chervany (1981), livari

Tabel 2.4 Instrumen *System Quality* (Kualitas Sistem)

(Lanjutan)

		membutuhkan lebih sedikit upaya untuk menggunakan sistem. Selain itu, kualitas sistem informasi harus cukup fleksibel agar pengguna dapat menggunakan sistem dengan baik.	(2005), sedera and gable (2004)
2	<i>Reliability</i>	Reliabilitas didefinisikan sebagai tingkat dimana pengguna dapat mempercayai sistem informasi. Tolak ukur penilaian satu reliabilitas yaitu sistem informasi yang berfungsi sesuai dengan spesifikasi, , kondisi maupun waktu tertentu tanpa mengalami kegagalan.	Gable et al (2008), hamilton and chervany (1981)
3	<i>Response Time</i>	Waktu respon dinilai dari lamanya waktu yang diambil oleh suatu sistem untuk menanggapi instruksi. Waktu respon sistem yang lebih lama dapat menyebabkan kepuasan pengguna yang lebih rendah.	Hamilton and chervany (1981), livary (2005)
4	<i>System Accuracy</i>	Keakuratan sistem berarti sistem informasi harus bebas dari kesalahan – kesalahan (<i>error</i>) dan harus jelas mencerminkan maksud serta tujuan dibuatnya sistem informasi.	Doll and torkzadeh (1988), hamilton and chervany (1981), gable et al (2008), gable (2004)

Tabel 2.4 Instrumen *System Quality* (Kualitas Sistem)

(Lanjutan)

5	<i>Flexibility</i>	Fleksibel sistem informasi berarti kemampuan untuk menyesuaikan sistem berdasarkan kondisi dan perubahan internal dan eksternal. Semakin rendah kepuasan pengguna, semakin rendah juga fleksibilitas sistem yang nantinya akan berdampak pada keterlibatan pengguna ke sistem.	Bailey and pearsom (1983), gable et al (2008), hamilton and chervany (1981), livary (2005), sedera and gable (2004)
6	<i>Integration</i>	Pengintegrasian sistem informasi dengan berbagai sistem dapat saling berhubungan satu sama lain dengan berbagai cara sesuai kebutuhannya. Integrasi sistem informasi dapat bersifat hirarki, yaitu tingkat transaksi akan memberikan masukan data kepada sistem tingkat manajerial atau sering pula dalam arah sebaliknya.	Bailey and pearson (1983), gable et al (2008), livary (2005), sedera and gable (2004)

2.5.2 *Information Quality* (Kualitas Informasi)

DeLone dan McLean (2008) menjelaskan bahwa variabel ini memiliki beberapa indikator yaitu *Timeliness*, *Relevance*, *Usability* dan *Competitiveness*. Variabel ini merujuk pada *output* dari sistem informasi dimana terdapat indikator *accuracy* yang merujuk pada penilaian keakuratan informasi yang disediakan oleh suatu sistem informasi. Kemudian terdapat indikator *timeliness* yang merujuk pada penilaian ketepatan waktu penyampaian informasi suatu sistem informasi. Selanjutnya terdapat indikator *relevance* yang merujuk pada keterkaitan antara

informasi yang diinginkan Penggunaan dengan informasi yang diperoleh. Selanjutnya terdapat indikator *informativeness* yang merujuk pada bagaimana suatu informasi valid dan terakhir terdapat indikator *competitiveness* yang merupakan suatu indikator untuk menilai sejauh mana *update* dari informasi yang disediakan.

Tabel 2.5 Instrumen *Information Quality* (Kualitas Informasi)

No	Indikator	Penjelasan	Sumber
1	<i>Timeliness</i>	Ukuran ketepatan waktu adalah sejauh mana informasi yang diperoleh cukup <i>up – to – date</i> untuk tugas yang sedang dikerjakan.	Bailey and pearson (1983), gable et al (2008), livary (2005), doll and torkzadeh (1988), gable et al (2008), livary (2005), doll and torkzadeh (1988), mckinney et al (2002), rainer and watson (1995)
2	<i>Relevance</i>	Informasi harus relevan dengan tujuan yang diperlukan. Informasi harus diperoleh tepat waktu untuk tujuan yang diperlukan. Informasi yang diterima terlambat akan menjadi tidak relevan.	Gablen et al (2008), mckinney et al (2002), rainer and watson (1995), sedera and gable (2004)
3	<i>Usability</i>	Kegunaan informasi yang dicari pengguna harus sesuai dengan tujuan penggunaan sistem informasi. Informasi yang tidak jelas dan tidak sesuai dengan tujuan penggunaannya bukan merupakan informasi yang baik.	Gable et al (2008), sedera and gable (2004)

Tabel 2.5 Instrumen *Information Quality* (Kualitas Informasi) (Lanjutan)

4	<i>Completeness</i>	<i>Completeness</i> mengindikasikan bahwa dibutuhkan Kelengkapan informasi pada suatu Sistem Informasi. Pengguna hal tersebut dilakukan agar informasi yang disajikan lengkap mulai dari gambaran suatu masalah hingga solusinya.	Bailey and pearson (1983), livari (2005)
---	---------------------	---	--

2.5.3 *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Indikator yang dikemukakan dalam variabel ini yaitu *assurance*, *empathy*, *responsiveness* (DeLone dan McLean, 2008). Indikator *assurance* merujuk pada bagaimana keakuratan pelayanan dari sistem informasi yang disediakan. Indikator *empathy* merujuk pada bagaimana kesesuaian pelayanan yang disediakan dengan sistem informasi yang disediakan dan indikator *responsiveness* mengacu pada bagaimana respon dari pelayanan yang disediakan terhadap sistem informasi yang ada.

Tabel 2.6 Instrumen *Service Quality* (Kualitas Layanan)

No	Indikator	Penjelasan	Sumber
1	<i>Assurance</i>	Assurance mengacu pada jaminan yang diperoleh ketika pengguna menggunakan sistem informasi. Apa yang diperoleh ketika pengguna menggunakan sistem dan bagaimana jaminan yang ada pada sistem tersebut.	Pitt et al (1995)
2	<i>Empathy</i>	Empathy merupakan sebuah rasa dimana ada keinginan untuk dapat menciptakan sesuatu yang bermanfaat, mengatasi problem	Pitt et al (1995)

Tabel 2.6 Instrumen *Service Quality* (Kualitas Layanan) (Lanjutan)

		solved dengan pemikiran – pemikiran yang matang sehingga hasilnya dapat diterima oleh banyak orang.	
3	<i>Responsiveness</i>	Tolak ukur kualitas layanan yang penting yaitu daya tanggap dari pelayanan yang ditawarkan. Pelayanan yang responsif atau yang tanggap sangat mempengaruhi bagaimana kepuasan dari pengguna sistem informasi.	Chang and king (2005), pitt et al (1995)

2.5.4 Use (Penggunaan)

Indikator pada variabel *use* (Penggunaan) yaitu *nature of use* (DeLone dan McLean, 2008). Pada variabel ini satu – satunya indikator yang ada yaitu *nature of use* dimana indikator ini mengacu pada penilaian bagaimana suatu informasi diterima oleh Penggunaan sehingga sistem informasi yang digunakan dapat memberikan manfaat bagi Penggunaan.

Tabel 2.7 Instrumen *Use* (Penggunaan)

No	Indikator	Penjelasan	Sumber
1	<i>Nature of use</i>	Intensitas penggunaan suatu sistem informasi merupakan salah satu pengukuran dari kualitas sebuah sistem informasi. Jika intensitas penggunaan tinggi, maka sistem informasi tersebut memiliki tingkat kualitas yang baik.	Delone and mclean (2003)

2.5.5 User Satisfaction (Kepuasan Penggunaan)

Beberapa indikator yang dikemukakan dalam variabel ini yaitu *adequacy*, *effectiveness*, *efficiency*, *system satisfaction* dan *enjoyment* (DeLone dan McLean, 2008). Indikator dari variabel ini berisi bagaimana penilaian Penggunaan terhadap konten dari sistem informasi, keakuratan penyampaian informasi yang disediakan oleh sistem informasi, format dari sistem informasi, kemudahan Penggunaan sistem informasi serta waktu yang dibutuhkan untuk mencari suatu informasi.

Tabel 2.8 Instrumen *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

No	Indikator	Penjelasan	Sumber
1	<i>Adequacy</i>	<i>Adequacy</i> mengacu pada sejauh mana kemampuan suatu sistem informasi untuk mengerjakan perintah sesuai dengan tujuan dibuatnya sistem informasi tersebut.	Almutairi and subramanian (2005), seddon and yip (1992), seddon and kiew (1994)
2	<i>Effectiveness</i>	Usaha yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan untuk memanfaatkan suatu sistem informasi secara tepat dan benar untuk menghasilkan output sebaik mungkin.	Almutairi and subramanian (2005), seddon and yip (1992), seddon and kiew (1994)
3	<i>Efficiency</i>	Sebuah sistem informasi dikatakan efisien jika penggunaan sistem informasi tersebut tepat, cepat akurat dan dapat disesuaikan dengan tujuan dibuatnya sistem informasi. Efisiensi sistem informasi menitikberatkan pada metode <i>optimize</i>	Almutairi and subramanian (2005), seddon and yip (1992), seddon and kiew (1994)

Tabel 2.8 Instrumen *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) (Lanjutan)

		untuk mencapai tujuan.	
4	<i>System satisfaction</i>	Kepuasan akan sistem diukur dari sejauh mana kepuasan pengguna akan sistem informasi tersebut	Gable et al (2008)
5	<i>Enjoyment</i>	Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi dinilai dari nyaman tidaknya penggunaan sistem tersebut. Pengguna merasa kebutuhan akan sistem informasi telah terpenuhi dan informasi yang diinginkan sesuai dengan yang diberikan.	Gable et al (2008)

2.5.6 *Net Benefits* (Manfaat Bersih)

Variabel terakhir yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean adalah *net benefits* (manfaat bersih). Variabel ini memiliki beberapa indikator yaitu *productivity*, *awareness*, dan *individual productivity* (DeLone dan McLean, 2008). Indikator *productivity* mengacu pada penilaian bagaimana produktivitas dari Penggunaan sistem informasi dan indikator *effectivity* mengacu pada bagaimana penilaian terhadap efektivitas suatu sistem informasi.

Tabel 2.9 Instrumen *Net Benefit* (Manfaat Bersih)

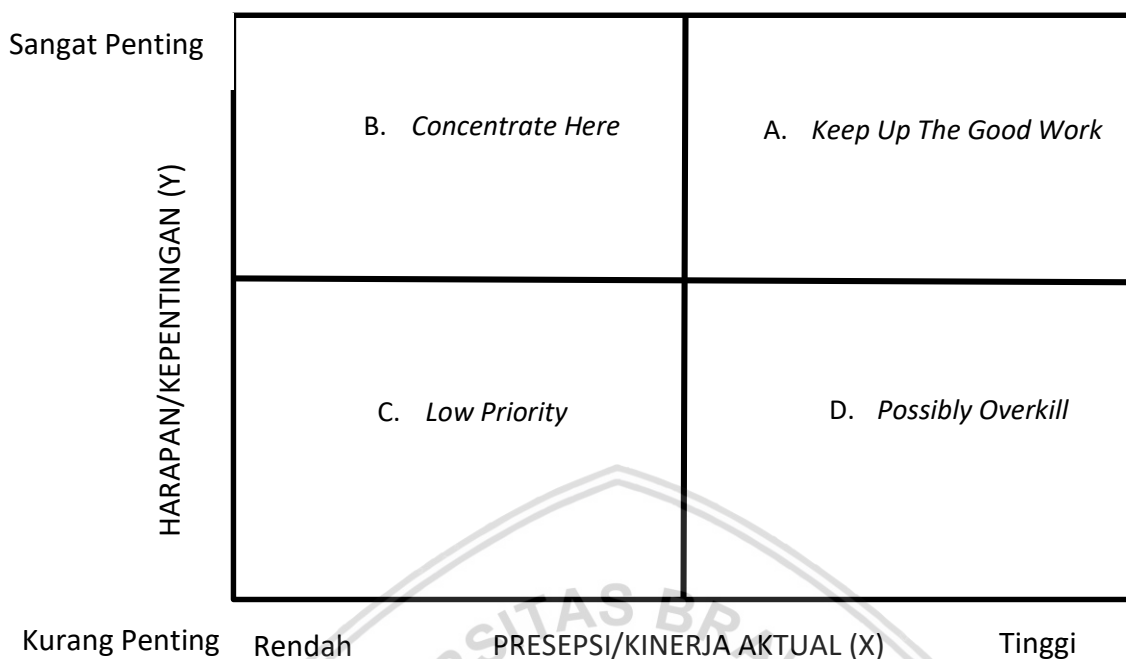
No	Indikator	Penjelasan	Sumber
1	<i>Productivity</i>	Produktivitas suatu sistem informasi diukur dengan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.	Davis (1989), Iivari (2005), Torkzadeh and Doll (1999)

Tabel 2.9 Instrumen *Net Benefit* (Manfaat Bersih) (Lanjutan)

2	<i>Awareness/Recall</i>	Suatu bentuk kesadaran akan tujuan yang didapatkan oleh setiap individu dengan penggunaan sistem informasi.	Gable et al (2008), sedera and gable (2004)
3	<i>Individual productivity</i>	Peningkatan produktivitas individual didapatkan dengan adanya sistem informasi. Ketika sistem informasi diterapkan, maka dampak terhadap produktivitas individu apakah semakin tinggi atau semakin rendah akan berpengaruh.	Gable et al (2008), sedera and gable (2004)

2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. IPA digunakan untuk menganalisis suatu variabel/indikator tertentu sesuai dengan kinerja dan kepentingannya. Penelitian awal yang dilakukan oleh John A. Martilla pada tahun 1977 menggunakan IPA untuk bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen, namun seiring berjalannya waktu metode ini dikembangkan untuk riset lain seperti riset mengenai pelayanan rumah sakit, pariwisata, sekolah hingga kinerja birokrasi publik (pemerintahan). Penelitian John A. Martilla memiliki tema dealer otomobil yang pengambilan data Kuesioner dikirim pada 634 orang yang pernah membeli mobil baru dari dealer tersebut. Hasilnya kembali 284 kuesioner yang telah diisi. Penggambaran keseluruhan hasil IPA akan dikategorikan dengan Kuadran yang digambarkan dengan bantuan Diagram Kartesius. Hasil kuadran penelitian John A. Martilla dan James dapat dilihat pada Gambar 2.4 (John A. Martilla, 1977).



Gambar 2.4 Kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*)

Sumber : John A. Martilla (1977)

Penjelasan mengenai kuadran yang rinci oleh John A. Martilla yaitu :

A. *Concentrate Here* (konsentrasi di sini).

Variabel/indikator yang berada pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penting (y) oleh konsumen namun kinerja/presepsi (x) nilainya masih rendah. Variabel/indikator yang berada pada kuadran ini merupakan prioritas utama untuk diperbaiki.

B. *Keep up with the good work* (pertahankan prestasi).

Variabel/indikator yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh konsumen dan kinerjanya juga tinggi sehingga tidak perlu dilakukan perbaikan hanya perlu peningkatan dari kinerja yang sudah dijalankan. Semua variabel/indikator yang terletak pada kuadran ini tidak perlu diberi rekomendasi.

C. *Low Priority* (prioritas rendah)

Variabel/indikator yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen dan kinerjanya rendah sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap kinerja dan kepentingan. Rekomendasi dilakukan untuk kuadran ini agar variabel/indikator dapat dianggap penting dan kinerjanya bisa meningkat.

D. *Possibly Overkill* (terlalu berlebihan).

Kuadran ini mengindikasikan kinerja yang terlalu berlebihan namun dibarengi dengan kepentingan/harapan yang rendah. Variabel/indikator yang berada pada

kuadran ini cenderung dieliminasi atau diabaikan dan bukan menjadi pilihan perbaikan.

Importance Performance Analysis (IPA) dapat direpresentasikan dengan 2 (dua) cara yaitu : menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran ke berapa. Kedua, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata—rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa.

2.7 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian merupakan bagian dari langkah atau proses Importance Performance Analysis (IPA) yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian antara kinerja/presepsi (x) terhadap harapan/kepentingan (y). Kriteria penilaian untuk tingkat kesesuaian adalah jika kinerja/presepsi (x) dibawah 100%, kinerja/presepsi (x) belum sesuai dengan harapan/kepentingan (y), sedangkan jika nilai kurang lebih dari atau sama dengan 100% maka kinerja/presepsi (x) sudah sesuai dengan harapan/kepentingan (y). Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian dapat dilihat pada rumus (2.1) (Wahyuni, 2014).

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \quad (2.1)$$

Keterangan :

Tki : Tingkat Kesesuaian responden/pengguna

$\sum Xi$: Skor penilaian kinerja/presepsi (x)

$\sum Yi$: Skor penilaian harapan/kepentingan (y)

2.8 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis Kesenjangan (*Gap analysis*) digunakan pada *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui adanya kesejangan antara kinerja/presepsi (x) dan harapan/kepentingan (y). Kriteria penilaian dari analisis kesenjangan adalah semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor kinerja, maka *gap* juga akan semakin besar. *Gap* positif (+) diperoleh apabila skor kinerja lebih besar dari skor harapan, sedangkan *gap* negatif (-) diperoleh apabila skor kinerja lebih kecil dari skor harapan (Wahyuni, 2014).

2.9 Sistem Informasi Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA)

Sistem Informasi Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) adalah aplikasi berbasis *online* sehingga membantu proses pelaporan maupun pengawasan

keberadaan orang asing di wilayah kerja kantor Imigrasi menjadi lebih cepat dan mudah. Tampilan halaman awal APOA dapat dilihat pada gambar 2.5.



Gambar 2.5 Halaman Utama Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA)

Sumber : Imigrasi (2015)

Penggunaan dari sistem APOA dibagi menjadi 3 yaitu : penanggung jawab, staff Imigrasi dan perseorangan. Penanggung jawab dapat melakukan registrasi APOA untuk mendaftar dan melaporkan keberadaan orang asing di hotel/apartemen/mess perusahaan yang dimiliki, sedangkan staff Imigrasi dan perseorangan dapat melakukan registrasi dan pelaporan diri sendiri dan data dari orang yang berkunjung ke kantor Imigrasi (Direktur Jenderal Imigrasi, 2015). Terdapat beberapa layanan pada sistem informasi berbasis website APOA yang dapat dilihat pada Gambar 2.5, yaitu :

1. Beranda

Menu beranda merupakan layanan yang dapat digunakan oleh Penanggung Jawab (Pemilik/Pengurus) hotel, apartemen, perusahaan yang didalamnya terdapat WNA, Penanggung Jawab (Pemilik/Pengurus) tempat penginapan lainnya dan WNA sebagai pelapor perorangan untuk registrasi dan login. Penjelasan lebih lanjut mengenai layanan yang terdapat pada menu beranda yaitu :

A. Registrasi Pelapor Pemilik/Pengurus Hotel/Apartemen/Mess Perusahaan

Pemilik/pengurus tempat penginapan berupa hotel bintang 1, hotel bintang 2, hotel bintang 3, hotel bintang 5, apartemen dan mess perusahaan yang memiliki surat izin usaha, anda harus melakukan registrasi sebelum anda dapat melakukan pelaporan orang asing dengan mengisi data tempat

(1) PELAPOR PEMILIK/PENGURUS HOTEL/APARTEMEN/MESS PERUSAHAAN

penginapan dan data penggunaan terlebih dahulu dengan mengklik tombol pada Gambar 2.6.

Gambar 2.6 Menu Pertama Beranda

Registrasi dilakukan hanya satu kali. Setelah menu pertama beranda dipilih, maka akan muncul form yang dapat diisi oleh pelapor untuk melakukan registrasi. Form tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.7.

PELAPOR PEMILIK/PENGURUS HOTEL/APARTEMEN/MESS PERUSAHAAN

Apabila anda sudah pernah mendaftar, Silahkan ke Beranda untuk Login

INFORMASI TEMPAT PENGINAPAN

Nama Tempat Penginapan

Jenis Penginapan

Alamat

Provinsi

Kota/Kabupaten

Nomor Telepon

Nomor Fax

Surat Izin Usaha

Upload dokumen legal Badan Usaha (misal: SIUP) atau KTP untuk perorangan.
File berupa gambar dengan format GIF, PNG, JPG, JPEG dan BMP, dengan ukuran tidak melebihi 500KB
Ukuran max: (500 x 1000)

Kantor Imigrasi Rujukan

KETERANGAN

* Kolom harus diisi
Apabila informasi pada kolom yang diberi tanda * tidak diketahui, harap menghubungi Kantor Imigrasi Setempat atau kontak kami di [link ini](#)

PENANGGUNG JAWAB

Nama

Nomor KTP/SIM

Jabatan

Nomor Telepon

E-mail

Foto

File berupa gambar dengan format GIF, PNG, JPG, JPEG dan BMP, dengan ukuran tidak melebihi 500KB
Ukuran max: (500 x 700)

Username

Sandi / Password

Konfirmasi Sandi

KETERANGAN

* Kolom harus diisi
Apabila informasi pada kolom yang diberi tanda * tidak diketahui, harap menghubungi Kantor Imigrasi Setempat atau kontak kami di [link ini](#)

PETUGAS ENTRI

Nama

Nomor KTP/SIM

Nomor Telepon

E-mail

Foto

File berupa gambar dengan format GIF, PNG, JPG, JPEG dan BMP, dengan ukuran tidak melebihi 500KB
Ukuran max: (500 x 700)

Username

Sandi / Password

Konfirmasi Sandi

KETERANGAN

* Kolom harus diisi
Apabila informasi pada kolom yang diberi tanda * tidak diketahui, harap menghubungi Kantor Imigrasi Setempat atau kontak kami di [link ini](#)

☐ Dengan ini saya menyatakan bahwa data dan informasi diatas adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan

Gambar 2.7 Menu Form Registrasi Pemilik/Pengurus Hotel/Apartemen/Mess Perusahaan

B. Pelapor Pemilik/Pengurus Tempat Penginapan Lainnya

Pelapor pemilik/pengurus tempat penginapan lainnya juga harus registrasi sebelum dapat melakukan pelaporan orang asing dengan mengisi data

tempat penginapan dan data penggunaan terlebih dahulu dengan mengklik tombol pada Gambar 2.8.

(2) PELAPOR PEMILIK/PENGURUS TEMPAT PENGINAPAN LAINNYA

Gambar 2.8 Menu Kedua Beranda

Registrasi dilakukan satu kali. Setelah menu kedua beranda dipilih, maka akan muncul form yang dapat diisi oleh pelapor untuk melakukan registrasi. Form tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.9.

PELAPOR PEMILIK/PENGURUS TEMPAT PENGINAPAN LAINNYA

IDENTITAS PELAPOR ?

No KTP	<input type="text"/>	Isi Data ? *
Nama Lengkap	<input type="text"/>	*
Alamat Sesuai KTP	<input type="text"/>	*
Jenis Penginapan	<input type="text" value="-Pilih-"/>	*
Provinsi	<input type="text" value="-Provinsi-"/>	*
Kota/Kabupaten	<input type="text" value="Kota"/>	*
Nomor Telepon/HP	<input type="text"/>	
Kantor Imigrasi Rujukan	<input type="text" value="Kantor"/>	

KETERANGAN

* Kolom harus diisi
 Apabila informasi pada kolom yang diberi tanda * tidak diketahui, harap menghubungi Kantor Imigrasi Setempat atau kontak kami di [link ini](#)

DATA ORANG ASING 1 ?

Nama Lengkap	<input type="text"/>	*
Kebangsaan	<input type="text" value="Pilih Kebangsaan"/>	*
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan	*
Tgl. Lahir	<input type="text"/>	Format : dd-mm-yyyy *
No. Paspor	<input type="text"/>	*
Maksud/Tujuan Kedatangan	<input type="text" value="-"/>	*
Alamat Tempat Menginap	<input type="text"/>	Sama dengan alamat pelapor *
Tanggal Mulai Menginap	<input type="text"/>	Tanggal awal Anda menjadi pelapor WNA yang bersangkutan *
Lama Tinggal	<input type="text" value="1"/> Hari	
Tanggal Keluar Menginap	<input type="text"/>	
Keterangan	<input style="height: 40px;" type="text"/>	

KETERANGAN

* Kolom harus diisi
 Apabila informasi pada kolom yang diberi tanda * tidak diketahui, harap menghubungi Kantor Imigrasi Setempat atau kontak kami di [link ini](#)

Verifikasi Captcha

☐ Dengan ini saya menyatakan bahwa data dan informasi diatas adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan

Gambar 2.9 Menu Form Registrasi Pemilik/Pengurus Tempat Penginapan Lainnya

C. Pelapor Perorangan

Pelapor perorangan harus registrasi sebelum dapat melakukan pelaporan orang asing dengan mengisi data tempat penginapan dan data penggunaan terlebih dahulu dengan mengklik tombol pada Gambar 2.10.



Gambar 2.10 Menu Ketiga Beranda

Registrasi pada pelapor perorangan juga dilakukan satu kali. Setelah menu ketiga beranda dipilih, maka akan muncul form yang dapat diisi oleh pelapor untuk melakukan registrasi. Form tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.11.

PELAPOR PERORANGAN

IDENTITAS PELAPOR

No KTP Isi Data

Nama Lengkap

Alamat Sesuai KTP

Provinsi -Provinsi-

Kota/Kabupaten Kota

Nomor Telepon/HP

Kantor Imigrasi Rujukan Kantor

KETERANGAN
* Kolom harus diisi
 Apabila informasi pada kolom yang diberi tanda * tidak diketahui, harap menghubungi Kantor Imigrasi Setempat atau kontak kami di [link ini](#)

DATA ORANG ASING 1

Nama Lengkap

Kebangsaan Pilih Kebangsaan

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Tgl. Lahir Format : dd-mm-yyyy

No. Paspor

Maksud/Tujuan Kedatangan

Alamat Tempat Menginap Sama dengan alamat pelapor

Tanggal Mulai Menginap Tanggal awal Anda menjadi pelapor WNA yang bersangkutan

Lama Tinggal Hari

Tanggal Keluar Menginap

Keterangan

KETERANGAN
* Kolom harus diisi
 Apabila informasi pada kolom yang diberi tanda * tidak diketahui, harap menghubungi Kantor Imigrasi Setempat atau kontak kami di [link ini](#)

Verifikasi Captcha

☐ Dengan ini saya menyatakan bahwa data dan informasi diatas adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan

Gambar 2.11 Menu Form Registrasi Perorangan

Setelah registrasi, pelapor dapat login dengan memasukkan username dan password kedalam menu pada Gambar 2.12.



Gambar 2.12 Menu Login

2. Tata Cara Pelaporan

Pada menu Tata Cara Pelaporan terdapat link “DOWNLOAD TATA CARA PELAPORAN” yang dapat diunggah pengguna untuk mengetahui bagaimana cara menggunakan sistem informasi berbasis website APOA secara detail.

3. Hubungi Kami

Ketika menu Hubungi Kami dipilih, maka akan terbuka jendela baru (new window) ke alamat <http://www.imigrasi.go.id/index.php/en/hubungi-kami/kantor-imigrasi>. Alamat tersebut berisi informasi mengenai kontak dari kantor Imigrasi di seluruh Indonesia mulai dari nama, alamat, nomor telepon, faks, website dan email.

4. Tentang Aplikasi Ini

Menu Tentang Aplikasi Ini berisi penjelasan singkat mengenai APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing).

2.10 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu penelitian mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Tes dikatakan valid jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah. Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi ukurnya dengan

tepat, juga memiliki kecermatan tinggi. Arti kecermatan disini adalah dapat mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya.

Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson*. Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya butir kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika butir pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur (Ghozali, 2009).

Dalam menentukan signifikan atau tidak signifikan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel *degree of freedom* = $n-k$, dan daerah sisi pengujian dengan α 0,05. Jika r hitung tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar terhadap r tabel (*lihat corrected item-total correlation*) maka butir pertanyaan tersebut dikatakan **valid**.

Rumus Korelasi *Product Moment* :

$$r_{xy} = \frac{N\sum_{XY} - (\sum_x)(\sum_y)}{\sqrt{(N\sum_{X^2} - (\sum_x)^2)(N\sum_{Y^2} - (\sum_y)^2)}} \quad (2.2)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi antara variabel X dan Variabel Y

\sum_{xy} = Jumlah perkalian antara variabel x dan y

\sum_x^2 = Jumlah dari kuadrat nilai X

\sum_y^2 = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum_x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum_y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

2.11 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui hasil pengukuran dengan alat tersebut agar hasilnya dapat dipercaya. Kriteria hasil pengujian reliabilitas diketahui dari tingkat konsistensi dan kemantapan. Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai r_{xx} mendekati angka 1. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum a_t^2}{a_t^2} \right) \quad (2.3)$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pernyataan yang diuji

Σa_t^2 = Jumlah varians skor tiap – tiap item

a_t^2 = Varian total

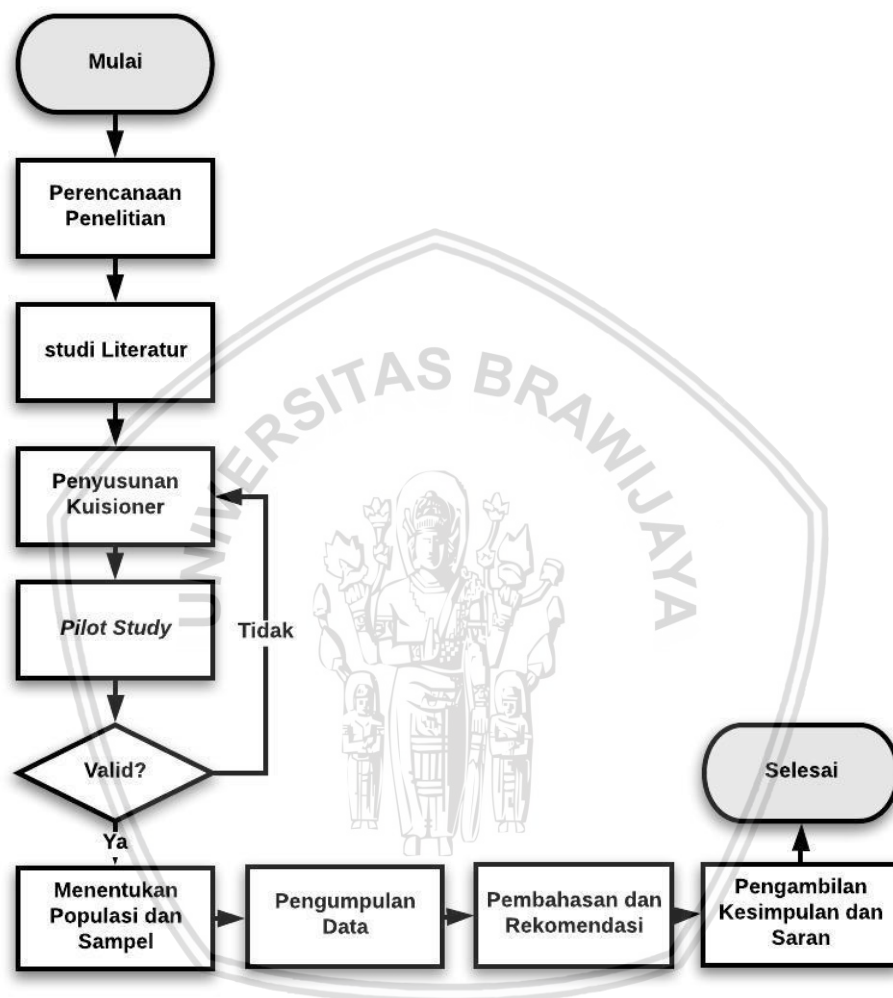
Penilaian uji reliabilitas secara umum adalah jika nilai $\alpha > 0.7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0.80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakananya sebagai berikut: Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna. Jika α antara $0.70 - 0.90$ maka reliabilitas tinggi. Jika α $0.50 - 0.70$ maka reliabilitas moderat. Jika $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel (Sugiyono, 2013).

2.12 Skala Likert

Skala likert dapat diartikan sebagai suatu alat pengukuran untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala likert mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan atau pernyataan. Peringkat skala likert yang biasa digunakan adalah 5 pilihan seperti pilihan 1 sangat setuju, 2 setuju, 3 cukup, 4 tidak setuju dan 5 sangat tidak setuju. Pilihan skala disesuaikan dengan jenis penelitian yang dilakukan. Tingkat persetujuan juga ada yang terdiri dari 4 pilihan skala yang mempunyai gradasi dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS). 4 pilihan tersebut diantaranya adalah Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setu (STS).

BAB 3 METODOLOGI

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai metodologi yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian secara keseluruhan. Tahapan dari penyelesaian penelitian dimuat dalam bentuk diagram alir yang bisa dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

3.1 Perencanaan Penelitian

Pada proses perencanaan penelitian, dilakukan observasi serta wawancara awal untuk menentukan hal atau masalah yang akan diteliti. Penelitian ini merupakan studi empiris menggunakan metode statistika deskriptif dan data penelitian diperoleh melalui survei. Studi deskriptif bertujuan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi tentang objek yang diamati (Algifari, 2010). Metode survei dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu lisan dan tertulis. Penelitian ini menggunakan cara tertulis melalui daftar pertanyaan (kuesioner) yang mencakup 6 Variabel dari model kesuksesan Delone dan McLean yaitu variabel kualitas

sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan penggunaan dan manfaat bersih. Masing – masing variabel memiliki pertanyaan sehingga digabungkan menjadi 50 pertanyaan.

Kuesioner yang dikirim kepada responden terdiri dari 2 jenis, yaitu kuesioner *offline*, yaitu dengan menyebarkan secara langsung dokumen kuesioner kepada responden, dan *online* melalui *google form* yang dapat diisi oleh responden dimanapun dan kapanpun tanpa ada dokumen *hardcopy*. Kuesioner memiliki 2 jenis jawaban untuk melakukan IPA yaitu jawaban Kinerja (Presepsi) dan jawaban Kepentingan (Harapan) dan skala jawaban menggunakan pengukuran skala likert yaitu angka 1 – 4.

3.2 Studi Literatur

Studi Literatur dilakukan setelah masalah diketahui. Studi Literatur dilakukan dengan menentukan tipe dari penelitian, serta metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan rumusan masalah. Penelitian yang dilakukan penulis merupakan tipe penelitian non implementatif deskriptif yang berkaitan dengan penerapan suatu sistem informasi. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari penerapan sistem informasi suatu organisasi adalah metode DeLone dan McLean.

Metode DeLone dan McLean mendefinisikan 6 variabel utama yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesuksesan penerapan SI dalam suatu organisasi yaitu *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *use* (penggunaan), *user satisfaction* (kepuasan Penggunaan), dan *net benefits* (manfaat bersih). Kemudian dilakukan studi literatur mengenai *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan indikator pada metode DeLone dan McLean ke dalam 4 kategori kuadran untuk kemudian diketahui indikator mana dan kuadran apa indikator yang paling penting sampai yang tidak penting dan indikator – indikator tersebut akan diberikan rekomendasi sesuai dengan karakteristik metode *heuristic evaluation*.

3.3 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang disusun akan disesuaikan dengan indikator dari variabel – variabel sesuai dengan model DeLone dan McLean. Penilaian kuesioner menggunakan skala *likert*, dimana masing – masing pertanyaan akan diberi nilai 1 – 4 dengan nilai 1 yaitu sangat tidak penting/memuaskan, 2 tidak penting/memuaskan, 3 penting/memuaskan, 4 sangat penting/memuaskan. Setelah itu dilakukan validitas terhadap kuesioner yang akan dibuat. Kuesioner disusun berdasarkan metode dari model kesuksesan *DeLone and McLean* dengan menyusun pernyataan sesuai 6 variabel dan beberapa karakteristik pada variabel tersebut. Keenam variabel meliputi variabel *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality* (Kualitas Layanan), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Penggunaan), dan *Net Benefits*

(Manfaat Bersih). Selain itu, jawaban kuesioner dibagi menjadi dua bagian sesuai dengan ketentuan dari metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yaitu jawaban kinerja/presepsi (x) dan harapan/kepentingan (y).

3.3.1 Penentuan Indikator Kuesioner

Deskripsi isi dari kuesioner yang telah disusun peneliti dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Deskripsi isi Kuesioner

No	Variabel	Indikator	Jumlah pernyataan
1	System Quality (Kualitas Sistem)	<i>Ease to Use</i>	2
		<i>Reliability</i>	2
		<i>Response Time</i>	2
		<i>System Accuracy</i>	4
		<i>Flexibility</i>	2
		<i>Integration</i>	2
2	Information Quality (Kualitas Informasi)	<i>Timeliness</i>	3
		<i>Relevance</i>	2
		<i>Usability</i>	3
		<i>Completeness</i>	2
3	Service Quality (Kualitas Layanan)	<i>Assurance</i>	2
		<i>Empathy</i>	3
		<i>Responsiveness</i>	3
4	Use (Penggunaan)	<i>Nature of use</i>	2
5	User Satisfaction (Kepuasan Penggunaan)	<i>Adequacy</i>	2
		<i>Effectiveness</i>	2
		<i>Efficiency</i>	2
		<i>System satisfaction</i>	2
		<i>Enjoyment</i>	2
6	Net Benefits (Manfaat Bersih)	<i>Productivity</i>	2
		<i>Awareness/recall</i>	2
		<i>Individual productivity</i>	2

Setelah deksripsi untuk isi kuesioner diketahui, selanjutnya dibuat kuesioner awal untuk validasi *expert* (ahli).

3.4 Pilot Study

Studi pendahuluan merupakan studi yang dilakukan untuk mempertajam arah studi utama. Studi pendahuluan dilakukan karena kelayakan penelitian berkenaan dengan prosedur penelitian dan hal lainnya masih belum jelas. Studi pendahuluan bisa saja mengubah arah penelitian yang telah disusun di dalam proposal. Dengan demikian, studi pendahuluan bisa saja menghasilkan perubahan prosedur penelitian, meningkatkan pengukuran, meningkatkan kepercayaan asumsi, dan desain yang lebih mantap dari studi utama (Iswara, 2018).

Pada tahap ini akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah instrumen dari pertanyaan yang akan diajukan sudah valid sehingga tidak ada pertanyaan yang sulit untuk dijawab dan ambigu (keluar dari jalur penelitian). Setelah itu dilakukan uji reliabilitas, dimana pertanyaan yang lulus uji reliabilitas akan dimasukkan dalam instrumen pertanyaan kuesioner. *Pilot study* dilakukan dengan menguji butir pernyataan pada kuesioner dengan mengukur tingkat validitas dan reliabilitas dari setiap butir pernyataan – pernyataan. *Pilot study* dilakukan untuk mendapatkan kuesioner yang *valid* dan reliabel serta mudah dimengerti agar dapat digunakan sebagai pengumpulan data dalam penelitian ini. Uji coba kuesioner dilaksanakan pada bulan april 2018. Kuesioner tersebut diuji cobakan kepada 30 responden.

3.4.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *tools* SPSS. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai r_{hitung} (Corrected Item – Total Correlation) $> r_{tabel}$ (N = 30, dengan signifikasi = 10% (0,1) sebesar 0,296. Nilai keputusan dari perhitungan uji validitas variabel model kesuksesan *Delone and Mclean* dengan 50 butir pernyataan untuk jawaban kinerja dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Uji Validitas Kuesioner Kinerja (x)

Pernyataan	Nilai	Keterangan
Variabel System Quality (Kualitas Sistem)		
SQx1	0,794	Valid
SQx2	0,335	Valid
SQx3	0,482	Valid
SQx4	0,547	Valid
SQx5	0,721	Valid
SQx6	0,660	Valid

Tabel 3.2 Uji Validitas Kuesioner Kinerja (x) (Lanjutan)

SQx7	0,721	Valid
SQx8	0,875	Valid
SQx9	0,770	Valid
SQx10	0,204	Tidak Valid
SQx11	0,106	Tidak Valid
SQx12	0,007	Tidak Valid
SQx13	-0,085	Tidak Valid
SQx14	-0,212	Tidak Valid
Variabel Information Quality (Kualitas Informasi)		
IQx1	0,224	Tidak Valid
IQx2	0,868	Valid
IQx3	0,831	Valid
IQx4	0,765	Valid
IQx5	0,718	Valid
IQx6	0,662	Valid
IQx7	0,502	Valid
IQx8	0,680	Valid
IQx9	0,634	Valid
IQx10	0,662	Valid
Variabel Service Quality (Kualitas Layanan)		
SVx1	0,499	Valid
SVx2	0,690	Valid
SVx3	0,271	Tidak Valid
SVx4	0,608	Valid
SVx5	0,846	Valid
SVx6	0,731	Valid
SVx7	0,657	Valid
SVx8	0,804	Valid
Variabel Use (Penggunaan)		
URx1	0,691	Valid

Tabel 3.2 Uji Validitas Kuesioner Kinerja (x) (Lanjutan)

URx2	0,602	Valid
Variabel <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Penggunaan)		
USx1	0,826	Valid
USx2	0,766	Valid
USx3	0,714	Valid
USx4	0,799	Valid
USx5	0,541	Valid
USx6	0,863	Valid
USx7	0,854	Valid
USx8	0,836	Valid
USx9	0,868	Valid
USx10	0,833	Valid
Variabel <i>Net Benefit</i> (Manfaat Bersih)		
NBx1	0,836	Valid
NBx2	0,822	Valid
NBx3	0,678	Valid
NBx4	0,717	Valid
NBx5	0,826	Valid
NBx6	0,836	Valid

Berdasarkan hasil validasi, terdapat 7 pernyataan pada kuesioner kinerja (x) yang nilai keputusan validasinya dibawah rata – rata dengan rincian : 5 pernyataan variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) yaitu pernyataan SQx10, SQx11, SQx12, SQx13 dan SQx14, 1 pernyataan *Information Quality* (Kualitas Informasi) yaitu pernyataan IQx1, dan 1 pernyataan *Service Quality* (Kualitas Layanan) yaitu pernyataan SVx3. Uji validitas kuesioner terhadap harapan/kepentingan dengan 50 butir pernyataan yang diajukan dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Uji Validitas Kuesioner Harapan (y)

Pernyataan	Nilai	Keterangan
Variabel <i>System Quality</i> (Kualitas Sistem)		
SQy1	0,511	Valid
SQy2	0,488	Valid
SQy3	0,703	Valid

Tabel 3.3 Uji Validitas Kuesioner Harapan (y) (Lanjutan)

SQy4	0,266	Tidak Valid
SQy5	0,852	Valid
SQy6	0,837	Valid
SQy7	0,848	Valid
SQy8	0,824	Valid
SQy9	0,848	Valid
SQy10	0,601	Valid
SQy11	0,012	Tidak Valid
SQy12	0,552	Valid
SQy13	0,253	Tidak Valid
SQy14	-0,087	Tidak Valid
Variabel Information Quality (Kualitas Informasi)		
IQy1	0,498	Valid
IQy2	0,664	Valid
IQy3	0,832	Valid
IQy4	0,840	Valid
IQy5	0,809	Valid
IQy6	0,839	Valid
IQy7	0,469	Valid
IQy8	0,814	Valid
IQy9	0,685	Valid
IQy10	0,852	Valid
Variabel Service Quality (Kualitas Layanan)		
SVy1	0,714	Valid
SVy2	0,677	Valid
SVy3	0,295	Tidak Valid
SVy4	0,836	Valid
SVy5	0,712	Valid
SVy6	0,833	Valid
SVy7	0,787	Valid

Tabel 3.3 Uji Validitas Kuesioner Harapan (y) (Lanjutan)

SVy8	0,821	Valid
Variabel Use (Penggunaan)		
URy1	0,236	Tidak Valid
URy2	-0,068	Tidak Valid
Variabel User Satisfaction (Kepuasan Penggunaan)		
USy1	0,797	Valid
USy2	0,757	Valid
USy3	0,845	Valid
USy4	0,836	Valid
USy5	0,757	Valid
USy6	0,836	Valid
USy7	0,813	Valid
USy8	0,850	Valid
USy9	0,829	Valid
USy10	0,829	Valid
Variabel Net Benefit (Manfaat Bersih)		
NBy1	0,850	Valid
NBy2	0,813	Valid
NBy3	0,850	Valid
NBy4	0,627	Valid

Berdasarkan hasil validasi, terdapat 7 pernyataan pada kuesioner harapan (y) yang nilai keputusan validasinya dibawah rata – rata dengan rincian : 4 pernyataan variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) yaitu pernyataan SQy4, SQy11, SQy13, SQy14, 1 pernyataan *Service Quality* (Kualitas Layanan) yaitu pernyataan SVy3 dan 2 pernyataan *Use* (Penggunaan) yaitu pernyataan URy1, URy2.

Hasil uji validasi secara keseluruhan terdapat total 10 pernyataan baik pada kuesioner kinerja (x) maupun harapan (y) yang tidak valid yaitu 6 pernyataan pada variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) (SQ4, SQ10, SQ11, SQ12, SQ13 dan SQ14), 1 pernyataan *Information Quality* (Kualitas Infomasi) (IQ1), 1 pernyataan *Service Quality* (Kualitas Sistem) (SV3), dan 2 pernyataan *Use* (Penggunaan) (UR1, UR2). Hasil untuk kuesioner pengumpulan data terdapat 10 nomor yang dieliminasi baik pada kinerja (x) dan harapan (y) sehingga total pernyataan yang dihapus sebanyak 20 dari 100 pernyataan yang diajukan. Total pernyataan yang digunakan peneliti untuk pengumpulan data berjumlah 40 butir pernyataan untuk dua jawaban persepsi dan harapan.

3.4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas juga menggunakan bantuan dari aplikasi SPSS. Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.984	100

Total dari N (butir pernyataan) adalah 100 dimana 50 merupakan pernyataan dengan jawaban kinerja/presepsi (x) dan 50 merupakan pernyataan dengan jawaban harapan/kepentingan (y). Tabel 3.4 mendeskripsikan bahwa total Cronbach's Alpha adalah 0,984 sehingga lebih besar dari standar ($\alpha > r_{\text{tabel}}$) yaitu 0,296 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada kuesioner reliabel (konsisten).

3.5 Menentukan Populasi dan Sampel

Sampel penelitian ditentukan penulis menggunakan teknik *non probability sampling* jenis *Purposive*, dimana pengambilan sampel memberi kesempatan sama bagi setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel. *Purposive* sendiri merupakan suatu teknik pengambilan data sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat – sifat populasi ataupun ciri – ciri yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2010). Karakteristik dari populasi yang dapat dijadikan sampel penelitian, yaitu :

1. Merupakan WNA/Penanggung Jawab yang berada di Kota Malang
2. Populasi pernah mengetahui informasi tentang APOA.

Jika karakteristik tersebut terpenuhi, maka yang bersangkutan dapat dikategorikan populasi dari peneliti dan dapat peneliti jadikan sampel untuk penelitian. Populasi peneliti bagi menjadi 3 kategori yaitu Staff Imigrasi Kota Malang pada bagian Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian (Wasdakim) dengan jumlah 10 orang, Penanggung Jawab serta Perseorangan (WNA) dengan jumlah 160 orang yang datanya sudah masuk pada APOA periode November 2017 – Maret 2018. Banyaknya Staff, Penanggung Jawab dan Perseorangan yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin pada persamaan 3.1 (Algifari, 2013).

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1} \quad (3.1)$$

Keterangan :

N : Populasi

n : Ukuran sampel

E : Tingkat kesalahan sampel yang diharapkan

Penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan yang diharapkan tidak lebih dari 10% dan jumlah populasi sebanyak 170 orang, dengan demikian banyaknya responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1} = \frac{10}{10(0,1)^2 + 1} = 9 \text{ (untuk sampel staff Imigrasi)}$$

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1} = \frac{160}{160(0,1)^2 + 1} = 61 \text{ (untuk sampel WNA/Penanggung Jawab di Kota Malang)}$$

Berdasarkan rumus Slovin pada persamaan 3.1, banyaknya Staff Imigrasi yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini 9 orang dan WNA/Penanggung Jawab 61 orang.

3.6 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuissoner secara langsung maupun online. Khusus untuk kuesioner yang disebar secara online hanya diperuntukan untuk sampel Penanggung Jawab dan perseorangan.

3.7 Pembahasan dan Rekomendasi

Pada tahap ini semua hasil akan dipaparkan. Hasil dari penelitian ini yaitu sejauh mana tingkat kesuksesan pemanfaatan sistem informasi dan faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi sistem informasi APOA pada aspek *use* (penggunaan), dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). Rekomendasi diberikan berdasarkan karakteristik dari metode *heuristic evaluation* yang memiliki 10 kriteria.

3.8 Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini akan diambil kesimpulan dari hasil pembahasan yang sudah dipaparkan. Kesimpulan diambil dengan memaparkan hasil dari tahap pembahasan dan pada bagian akhir penulis juga memberikan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi mengenai penjelasan bagaimana pengumpulan data dilakukan dan bagaimana mengolah data yang sudah diperoleh. Penjelasan mengenai pengumpulan data dimulai dari penentuan isi kuesioner dan pengolahan data meliputi bagaimana Analisis Tingkat Kesesuaian dan *Gap* (kesenjangan) dilakukan hingga diperoleh diagram kartesius sebagai gambaran dari hasil analisis yang telah dilakukan.

4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan kuesioner *offline* dan *online* kepada responden berdasarkan pengujian sebelumnya. Kuesioner *offline* dibagikan langsung kepada responden berupa dokumen *hardcopy* sedangkan kuesioner *online* dibuat menggunakan bantuan *google form* dengan versi bahasa indonesia dan bahasa inggris yang halaman awalnya dapat dilihat pada Gambar 4.1 dan Gambar 4.2.

EVALUASI PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI APOA (APLIKASI PELAPORAN ORANG ASING) MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN DELONE AND MCLEAN DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) (STUDI KASUS : KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MALANG)

Saya, mahasiswa Sistem Informasi Universitas Brawijaya, meminta kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner penelitian skripsi yang berjudul "Evaluasi Pemanfaatan Sistem Informasi APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing) menggunakan model kesuksesan DeLone and McLean dan IPA (Importance Performance Analysis) (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang)". Atas kerjasama yang diberikan saya ucapkan terimakasih.

* Required

Nama *

Gambar 4.1 Halaman Awal Kuesioner Bahasa Indonesia

AN EVALUATION OF THE APOA (APLIKASI PELAPORAN ORANG ASING) INFORMATION SYSTEM BASED ON DELONE MCLEAN AND IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) (Case Study: Malang Immigration Office)

My name is Karimah Siti Wahyuni a student of Information System at Brawijaya University. I would like to ask you to fill in the questionnaire for my undergraduate thesis entitled "Evaluasi Pemanfaatan Sistem Informasi APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing) menggunakan model kesuksesan DeLone and McLean dan IPA (Importance Performance Analysis) (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang) or An Evaluation of the APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing) Information System Based on Delone Mclean And IPA (Importance Performance Analysis) (Case Study: Malang Immigration Office)". Thank you for your participation.

* Required

Name *

Gambar 4.2 Halaman Awal Kuesioner Bahasa Inggris

4.1.1 Kuesioner Pengumpulan Data

Pengumpulan data kuesioner dibagi menjadi 3 jenis yaitu data kuesioner *hardcopy* berupa dokumen yang dibagikan kepada sampel Staff Imigrasi, kuesioner *online* berbahasa Indonesia untuk Penanggung Jawab/WNA yang bisa menjawab kuesioner menggunakan bahasa Indonesia dan kuesioner *online* bahasa Inggris untuk WNA yang tidak dapat menjawab kuesioner berbahasa Indonesia. Hasil pengumpulan data dari ketiga jenis kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Deskripsi Data Kuesioner

Jenis Kuesioner	Jumlah Responden	Valid	Tidak Valid	Responden
<i>Hardcopy</i>	9	9	0	Staff Imigrasi
Bahasa Indonesia (<i>online</i>)	59	48	11	Penanggung Jawab/WNA
Bahasa Inggris (<i>online</i>)	17	14	3	Penanggung Jawab/WNA
Total	85	71	14	

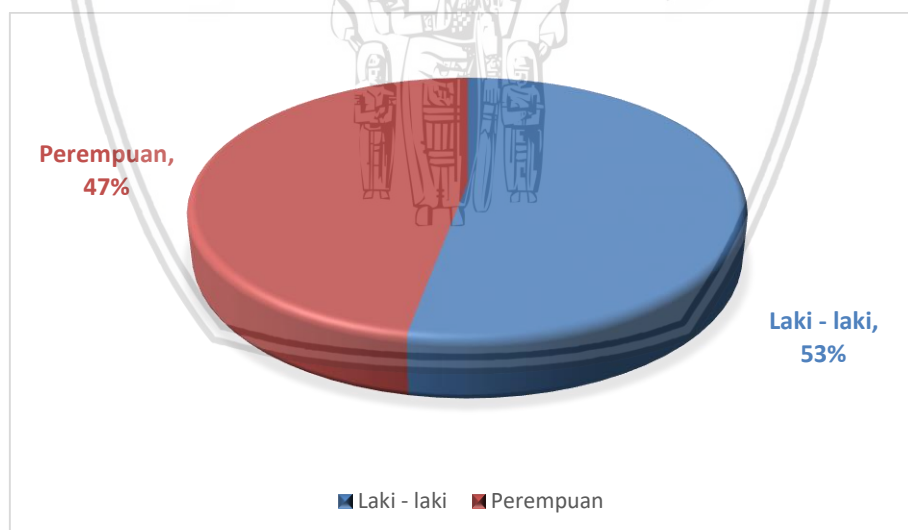
Berdasarkan data pada Tabel 4.1, jumlah keseluruhan responden adalah 85 orang dengan kuesioner yang *valid* sebanyak 71 dan tidak *valid* 14. Kuesioner *online* yang tidak *valid* dikarenakan responden hanya pernah mengikuti seminar/pelatihan APOA tetapi tidak pernah menggunakan atau mendaftarkan diri pada APOA.

4.1.2 Demografi Responden

Responden pada penelitian memiliki beberapa karakteristik tertentu yang dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, lama penggunaan APOA, dan keikutsertaan responden dalam seminar yang berkaitan dengan APOA. Informasi mengenai karakteristik responden diperoleh dari hasil distribusi frekuensi kuesioner yang diolah menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Demografi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 dan gambar 4.3.

Tabel 4.2 Demografi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki – laki	45	52,9%
Perempuan	40	47,1%
Total	85	100%

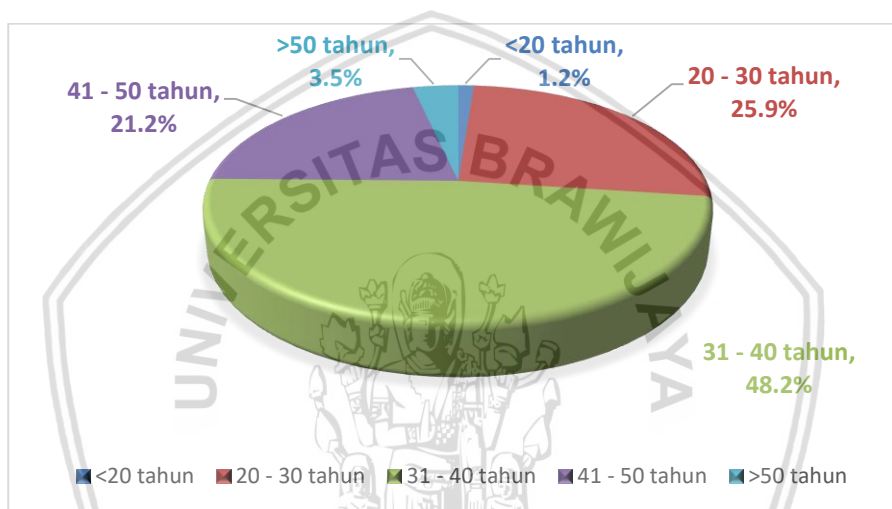


Gambar 4.3 Gambaran Demografi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 4.2 dan gambar 4.3, diketahui bahwa sebanyak 45 responden atau 52,9 % merupakan responden berjenis kelamin laki – laki, dan 40 responden atau 47,1% merupakan responden dengan jenis kelamin perempuan. Demografi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.3 dan gambar 4.4.

Tabel 4.3 Demografi Responden berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	%
<20 tahun	1	1,2%
20 – 30 tahun	22	25,9%
31 – 40 tahun	41	48,2%
41 – 50 tahun	18	21,2%
>50 tahun	3	3,5%
Total	85	100%

**Gambar 4.4 Gambaran Demografi Responden berdasarkan Usia**

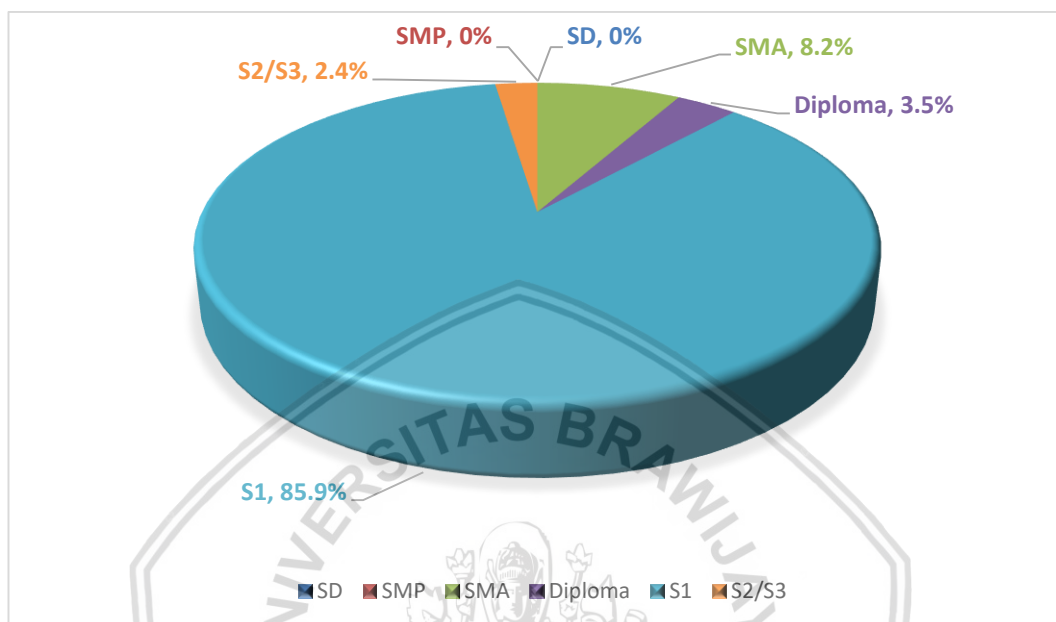
Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 4.3 dan gambar 4.4, diketahui bahwa sebanyak 1 responden atau 1,2% merupakan responden dengan usia kurang dari 20 tahun, 22 responden atau 25,9% berusia antara 20 sampai 30 tahun, 41 responden atau 48,2% berusia antara 31 sampai 40 tahun, 18 responden atau 21,2% berusia antara 41 sampai 50 tahun dan 3 responden atau 3,5% merupakan responden dengan usia lebih dari 50 tahun. Demografi responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4 dan gambar 4.5.

Tabel 4.4 Demografi Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	7	8,2%
Diploma	3	3,5%

Tabel 4.4 Demografi Responden berdasarkan (Lanjutan)

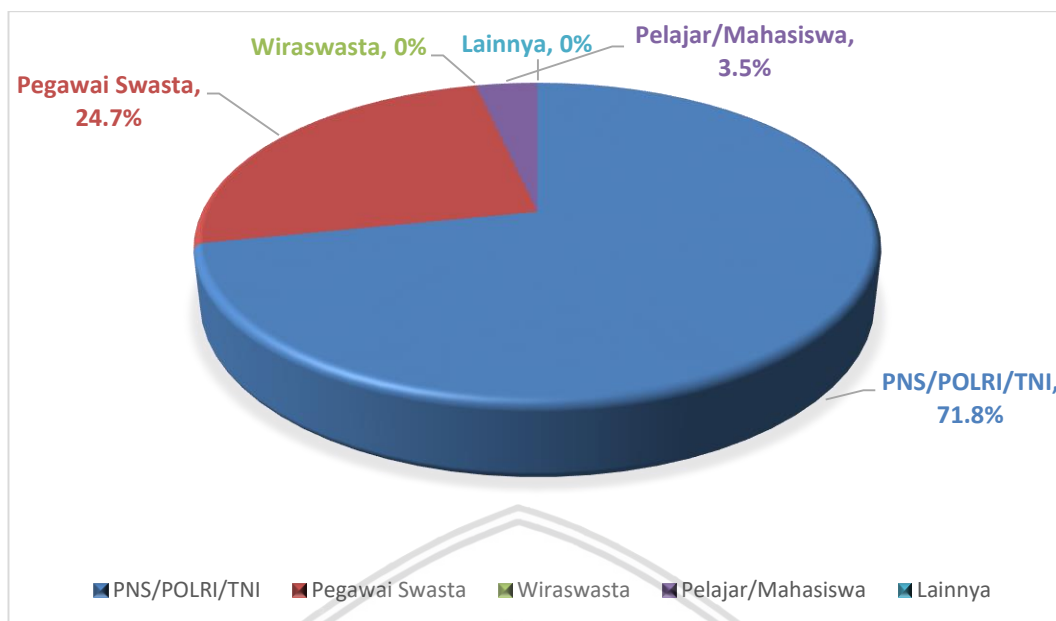
S1	73	85,9%
S2/S3	2	2,4%
Total	85	100%

**Gambar 4.5 Gambaran Demografi Responden berdasarkan Pendidikan**

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 4.4 dan gambar 4.5, diketahui bahwa tidak ada responden dengan pendidikan terakhir tingkat SD dan SMP, terdapat 7 responden atau 8,2% dengan tingkat pendidikan SMA, 3 responden atau 3,5% merupakan responden dengan pendidikan terakhir diploma, 73 responden atau 85,9% merupakan responden dengan tingkat pendidikan terakhir S1, dan 2 responden atau 2,4% merupakan responden dengan pendidikan terakhir s2/s3. Demografi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.5 dan gambar 4.6.

Tabel 4.5 Demografi Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	%
PNS/POLRI/TNI	61	71,8%
Pegawai Swasta	21	24,7%
Wiraswasta	0	0%
Pelajar/Mahasiswa	3	3,5%
Lainnya	0	0%
Total	85	100%

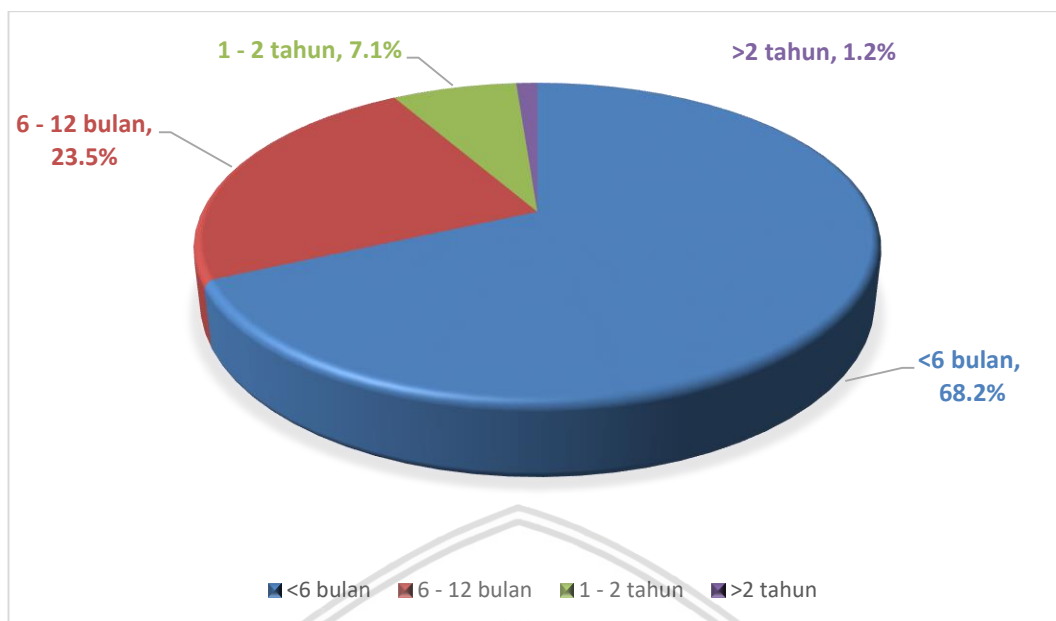


Gambar 4.6 Gambaran Demografi Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 4.5 dan gambar 4.6, diketahui bahwa tidak ada responden dengan pekerjaan Wiraswasta, terdapat 61 responden atau 71.8% responden memiliki pekerjaan sebagai PNS/POLRI/TNI, 21 responden atau 24,7% merupakan responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta, dan 3 responden atau 3,5% merupakan responden yang memiliki status pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa. Demografi responden berdasarkan lama responden menggunakan APOA dapat dilihat pada tabel 4.6 dan gambar 4.7.

Tabel 4.6 Demografi Responden berdasarkan Penggunaan APOA

Penggunaan APOA	Frekuensi	%
<6 bulan	58	68,2%
6 – 12 bulan	20	23,5%
1 – 2 tahun	6	7,1%
>2 tahun	1	1,2%
Total	85	100%

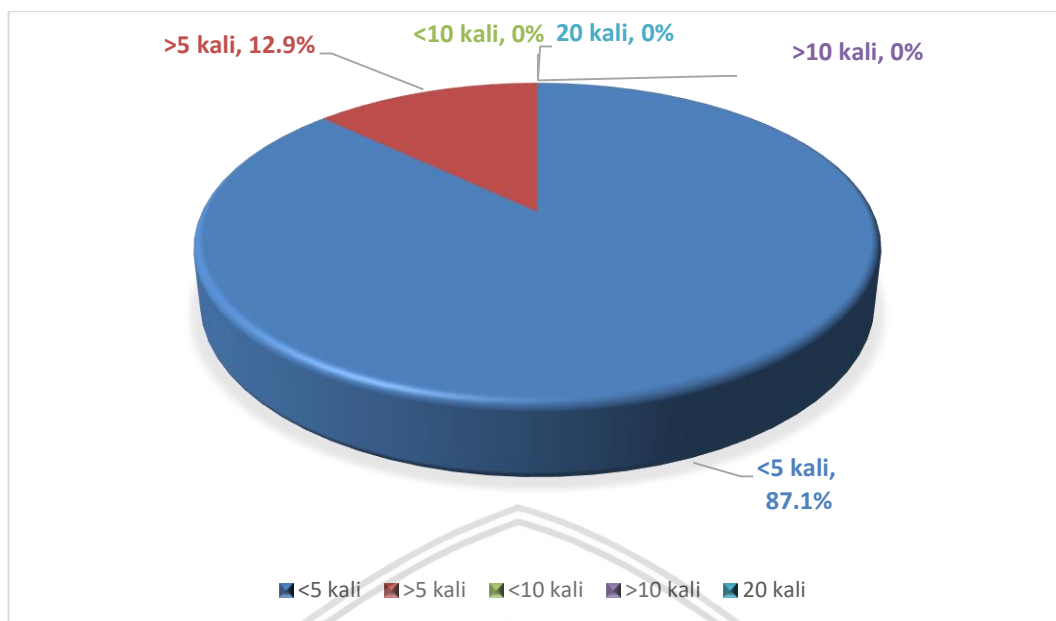


Gambar 4.7 Gambaran Demografi Responden berdasarkan Penggunaan APOA

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 4.6 dan gambar 4.7, diketahui bahwa terdapat 58 responden atau 68,2% responden telah menggunakan APOA kurang dari 6 bulan, 20 responden atau 23,5% responden telah menggunakan APOA selama 6 sampai 12 bulan, 6 responden atau 7,1% menggunakan APOA antara 1 – 2 tahun dan 1 responden atau 1,2% merupakan responden yang sudah menggunakan APOA lebih dari 2 tahun. Demografi responden berdasarkan seberapa intensif keikutsertaan responden pada seminar APOA yang diadakan oleh imigrasi dapat dilihat pada tabel 4.7 dan gambar 4.8.

Tabel 4.7 Demografi Responden berdasarkan Keikutsertaan Seminar

Mengikuti Seminar	Frekuensi	%
<5 kali	74	87,1%
>5 kali	11	12,9%
<10 kali	0	0%
>10 kali	0	0%
20 kali	0	0%
Total	85	100%



Gambar 4.8 Gambaran Demografi Responden berdasarkan Keikutsertaan Seminar

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 4.7 dan gambar 4.8, diketahui bahwa tidak ada responden yang pernah mengikuti seminar mengenai APOA lebih dari 10 kali tetapi terdapat 74 responden atau 87,1% responden yang pernah mengikuti seminar APOA kurang dari 5 kali, dan 11 responden atau 12,9% responden yang pernah mengikuti seminar APOA lebih dari 5 kali.

4.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur atau membandingkan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan. Penelitian ini menggunakan IPA untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari tiap – tiap variabel yang ada pada model kesuksesan *DeLone and McLean*. Deskripsi dari IPA yang dilakukan pada penelitian ini dimulai dari menentukan tingkat kesesuaian tiap - tiap variabel *DeLone and McLean*, melakukan analisis kesenjangan (*gap analysis*) dan menggambarkan hasil IPA dengan diagram kartesius.

4.2.1 Tingkat Kesesuaian Variabel *System Quality* (SQ)

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor persepsi dengan skor yang diharapkan terhadap variabel dari model kesuksesan *DeLone and McLean* yang berjumlah 5 variabel dengan 19 atribut, yaitu *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality* (Kualitas Layanan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), dan *Net Benefits* (Manfaat Bersih). Tingkat kesesuaian diperoleh dari nilai rata – rata indikator yang dibuat persentasenya. Kriteria presentase adalah jika kurang dari 100% maka tingkat kesesuaian dalam kategori rendah atau belum sesuai jika lebih dari atau sama

dengan 100% maka tingkat kesesuaian dalam kategori tinggi atau sudah sesuai. Tingkat kesesuaian untuk variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian Variabel *System Quality* (SQ)

Indikator	Kode	Rata - rata Kinerja (x)		Rata – rata Harapan (y)		Tingkat Kesesuaian (%)
		Nilai	Indikator	Nilai	Indikator	
Easy to Use	SQ1	3,46	3,49	3,58	3,62	96,5%
	SQ2	3,52		3,65		
Reliability	SQ3	3,72	3,72	3,69	3,69	100,8%
Response time	SQ4	3,70	3,67	3,63	3,68	99,6%
	SQ5	3,63		3,73		
System accuracy	SQ6	3,56	3,61	3,59	3,62	99,6%
	SQ7	3,58		3,65		
	SQ8	3,69		3,63		
Rata – rata			3,62	3,65		99,1%

Data pada tabel 4.8 mendeskripsikan nilai dari tingkat kesesuaian *System Quality* (Kualitas Sistem) dengan 4 indikator yaitu : *Easy To Use* yang memiliki tingkat kesesuaian 96,5% atau kurang dari 100% sehingga menunjukkan bahwa pengoperasian sistem informasi APOA masih belum sesuai dengan harapan dari responden/pengguna APOA, *Reliability* dengan tingkat kesesuaian 100,8% atau lebih dari 100% menunjukkan bahwa sistem informasi APOA sudah reliabel atau handal dengan pernyataan APOA yang sudah dapat diakses selama 24 jam, *Response Time* dengan tingkat kesesuaian 99,6% atau kurang dari 100% menunjukkan bahwa waktu tanggap dari sistem informasi APOA yang berjalan masih belum sesuai dengan waktu tanggap dari APOA yang diharapkan responden/pengguna, dan *System Accuracy* dengan tingkat kesesuaian 99,6% atau kurang dari 100% menunjukkan bahwa keakuratan sistem informasi APOA masih belum sesuai harapan responden/pengguna. Tingkat kesesuaian pada variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) secara keseluruhan bernilai 99,1% atau kurang dari 100% sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem APOA yang telah berjalan di Imigrasi masih belum sesuai dengan harapan dari responden/pengguna APOA.

4.2.2 Tingkat Kesesuaian Variabel *Information Quality* (IQ)

Variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) terdiri dari 4 indikator yaitu *Timeliness*, *Relevance*, *Usability* dan *Completeness*. Tingkat kesesuaian untuk variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Tingkat Kesesuaian *Information Quality* (IQ)

Indikator	Kode	Rata – rata Kinerja (x)		Rata – rata Harapan (y)		Tingkat Kesesuaian (%)
		Nilai	Indikator	Nilai	Indikator	
Timeliness	IQ1	3,59	3,61	3,68	3,70	97,4%
	IQ2	3,62		3,72		
Relevance	IQ3	3,59	3,61	3,61	3,65	98,9%
	IQ4	3,62		3,68		
Usability	IQ5	3,68	3,65	3,65	3,65	99,9%
	IQ6	3,58		3,66		
	IQ7	3,69		3,65		
Completeness	IQ8	3,72	3,73	3,69	3,51	106,3%
	IQ9	3,73		3,32		
Rata – rata		3,65		3,63		100,6%

Data pada tabel 4.9 mendeskripsikan nilai dari tingkat kesesuaian *Information Quality* (Kualitas Informasi) dengan 4 indikator yaitu : *Timeliness* yang memiliki tingkat kesesuaian 97,4% atau kurang dari 100% sehingga menunjukkan bahwa waktu penyediaan informasi pada APOA masih belum sesuai dengan harapan responden/pengguna, *Relevance* dengan tingkat kesesuaian 98,9% atau kurang dari 100% menunjukkan bahwa relevansi dari informasi yang diberikan APOA masih belum sesuai dengan harapan responden/pengguna, *Usability* dengan tingkat kesesuaian 99,9% atau kurang dari 100% menunjukkan bahwa kegunaan dari informasi pada APOA masih belum sesuai dengan harapan dari responden/pengguna APOA, dan *Completeness* dengan tingkat kesesuaian 106,3% atau lebih dari 100% menunjukkan bahwa kelengkapan informasi pada APOA sudah sesuai dengan harapan responden/pengguna dengan pernyataan terdapat data persebaran WNA pada APOA yang dapat membantu petugas imigrasi dalam melakukan pengawasan di wilayah kerja kantor Imigrasi Kota Malang. Tingkat kesesuaian pada variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) secara keseluruhan bernilai 100,6% atau lebih dari 100% sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi pada sistem informasi APOA yang telah berjalan di Imigrasi Kota Malang sudah sesuai dengan harapan dari responden/pengguna APOA.

4.2.3 Tingkat Kesesuaian Variabel *Service Quality* (SV)

Service Quality (Kualitas Layanan) terdiri dari 3 indikator yaitu *Assurance*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Tingkat kesesuaian untuk variabel *Service Quality* (Kualitas Layanan) dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Tingkat Kesesuaian *Service Quality* (SV)

Indikator	Kode	Rata – rata Kinerja (x)		Rata – rata Harapan (y)		Tingkat Kesesuaian (%)
		Nilai	Indikator	Nilai	Indikator	
<i>Assurance</i>	SV1	3,59	3,61	3,59	3,60	100,3%
	SV2	3,63		3,61		
<i>Empathy</i>	SV3	3,66	3,65	3,69	3,68	99,2%
	SV4	3,63		3,66		
<i>Responsiveness</i>	SV5	3,75	3,71	3,72	3,70	100,1%
	SV6	3,75		3,70		
	SV7	3,62		3,69		
Rata – rata			3,65		3,66	99,9%

Data pada tabel 4.10 mendeskripsikan nilai dari tingkat kesesuaian *Service Quality* (Kualitas Layanan) dengan 3 indikator yaitu : *Assurance* yang memiliki tingkat kesesuaian 100,3% atau lebih dari 100% yang menunjukkan bahwa dalam menggunakan APOA sudah terdapat jaminan bagi pengguna yang sesuai dengan harapan yaitu terdapat layanan pengaduan bagi pelapor, dan sudah terdapat menu bantuan pada APOA, *Empathy* dengan tingkat kesesuaian 99,2% atau kurang dari 100% menunjukkan bahwa layanan tambahan berupa perhatian bagi pengguna pada sistem informasi APOA masih belum sesuai dengan harapan responden/pengguna APOA, dan *Responsiveness* dengan tingkat kesesuaian 100,1% atau lebih dari 100% menunjukkan bahwa respon terhadap hal yang berkaitan dengan penggunaan APOA dari Imigrasi sudah sesuai dengan harapan responden/pengguna dengan pernyataan perbaikan program yang *error* dilakukan dengan cepat, pegawai Imigrasi selalu sigap dalam mengecek data yang masuk di APOA, dan kesesuaian data dipantau secara berkala oleh pegawai Imigrasi. Tingkat kesesuaian pada variabel *Service Quality* (Kualitas Layanan) secara keseluruhan bernilai 99,9% atau kurang dari 100% sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada sistem informasi APOA yang telah berjalan di Imigrasi Kota Malang belum sesuai dengan harapan dari responden/pengguna APOA.

4.2.4 Tingkat Kesesuaian Variabel *User Satisfaction* (US)

User Satisfaction (Kepuasan Penggunaan) terdiri dari 5 indikator yaitu : *Adequacy*, *Effectiveness*, *Efficiency*, *System Satisfaction* dan *Enjoyment*. Tingkat Kesesuaian untuk variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Penggunaan) dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Tingkat Kesesuaian *User Satisfaction* (US)

Indikator	Kode	Rata – rata Kinerja (x)		Rata – rata Harapan (y)		Tingkat Kesesuaian (%)
		Nilai	Indikator	Nilai	Indikator	
<i>Adequacy</i>	US1	3,62	3,64	3,59	3,68	98,9%
	US2	3,65		3,76		
<i>Effectiveness</i>	US3	3,69	3,66	3,72	3,74	97,9%
	US4	3,62		3,75		
<i>Efficiency</i>	US5	3,65	3,69	3,66	3,68	100,3%
	US6	3,73		3,70		
<i>System satisfaction</i>	US7	3,65	3,67	3,70	3,74	98,3%
	US8	3,69		3,77		
<i>Enjoyment</i>	US9	3,65	3,67	3,68	3,69	99,5%
	US10	3,68		3,69		
Rata – rata			3,66		3,70	99,0%

Data pada tabel 4.11 mendeskripsikan nilai dari tingkat kesesuaian *User Satisfaction* (Kepuasan Penggunaan) dengan 5 indikator yaitu : *Adequacy* yang memiliki tingkat kesesuaian 98,9% atau kurang dari 100% yang menunjukkan bahwa responden/pengguna masih belum cukup puas dengan hasil kinerja dari APOA. *Effectiveness* dengan tingkat kesesuaian 97,9% atau kurang dari 100% menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan APOA masih belum sesuai harapan dari responden/pengguna, *Efficiency* dengan tingkat kesesuaian 100,3% menunjukkan bahwa efisiensi penggunaan APOA sudah sesuai dengan harapan responden/pengguna dengan pernyataan APOA dapat membantu melaporkan keberadaan orang asing dalam jumlah banyak dan pada APOA sudah terdapat menu yang lengkap baik untuk penanggung jawab maupun individu sehingga mempermudah pelaporan orang asing, *System Satisfaction* dengan tingkat kesesuaian 98,3% menunjukkan bahwa kepuasan terhadap sistem informasi APOA masih belum sesuai dengan harapan responden/pengguna, dan *Enjoyment* dengan tingkat kesesuaian 99,5% atau kurang dari 100% menunjukkan bahwa kenyamanan dalam penggunaan APOA masih belum sesuai harapan responden/pengguna. Tingkat kesesuaian pada variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) secara keseluruhan bernilai 99% atau kurang dari 100% sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem informasi APOA yang telah berjalan di Imigrasi Kota Malang belum sesuai dengan harapan dari responden/pengguna APOA.

4.2.5 Tingkat Kesesuaian Variabel *Net Benefits* (NB)

Net Benefits (Manfaat Bersih) terdiri dari 3 indikator yaitu *Productivity*, *Awareness* dan *Individual Productivity*. Tingkat kesesuaian untuk variabel *Net Benefits* dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Tingkat Kesesuaian *Net Benefits* (NB)

Indikator	Kode	Rata – rata Kinerja (x)		Rata – rata Harapan (y)		Tingkat Kesesuaian (%)
		Nilai	Indikator	Nilai	Indikator	
<i>Productivity</i>	NB1	3,66	3,62	3,75	3,72	97,4%
	NB2	3,58		3,68		
<i>Awareness</i>	NB3	3,73	3,73	3,72	3,74	99,7%
	NB4	3,72		3,75		
<i>Individual productivity</i>	NB5	3,75	3,79	3,83	3,85	98,4%
	NB6	3,83		3,87		
Rata – rata			3,71		3,77	98,5%

Data pada tabel 4.12 mendeskripsikan nilai dari tingkat kesesuaian *Net Benefits* (Manfaat Bersih) dengan 3 indikator yaitu : *Productivity* yang memiliki tingkat kesesuaian 97,4% atau kurang dari 100% yang menunjukkan bahwa produktivitas dari penggunaan APOA masih belum sesuai dengan harapan responden/pengguna. *Awareness* dengan tingkat kesesuaian 99,7% atau kurang dari 100% menunjukkan bahwa kesadaran akan penggunaan APOA masih belum sesuai harapan dari responden/pengguna, dan *Individual productivity* dengan tingkat kesesuaian 98,4% atau kurang dari 100% menunjukkan bahwa produktivitas individu setelah penggunaan APOA masih belum sesuai harapan responden/pengguna. Tingkat kesesuaian pada variabel *Net Benefits* (Manfaat Bersih) secara keseluruhan bernilai 98,5% atau kurang dari 100% sehingga dapat disimpulkan bahwa manfaat bersih yang dihasilkan dengan penggunaan sistem informasi APOA yang telah berjalan di Imigrasi Kota Malang belum sesuai dengan harapan dari responden/pengguna APOA.

Hasil keseluruhan dari analisis kesenjangan 5 variabel *Delone and Mclean* terangkum dalam Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Tingkat Kesesuaian *Delone and McLean*

Variabel	Kode	Rata - rata Kinerja (x)	Rata – rata Harapan (y)	Tingkat Kesesuaian (%)
		Nilai	Nilai	
<i>System Quality</i> (Kualitas Sistem)	SQ	3,62	3,65	99,1%
<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	IQ	3,65	3,63	100,6%
<i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	SV	3,65	3,66	99,9%
<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Penggunaan)	US	3,66	3,70	99,0%
<i>Net Benefits</i> (Manfaat Bersih)	NB	3,71	3,77	98,5%
Rata – rata		3,66	3,68	99,4%

Data pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa dari kelima variabel *DeLone and McLean*, variabel yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah *Net Benefits* (Manfaat Bersih), sedangkan variabel dengan tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu *Information Quality* (Kualitas Informasi). Tingkat kesesuaian keseluruhan dari metode *DeLone and McLean* adalah 99,4% atau kurang dari 100% yang menunjukkan bahwa kinerja sistem informasi APOA masih belum sesuai dengan harapan dari responden/pengguna sehingga masih diperlukan beberapa perbaikan pada variabel maupun indikator – indikator tertentu untuk meningkatkan kesuksesan dari pemanfaatan sistem informasi APOA.

4.3 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) adalah bagian dari metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang digunakan untuk mengetahui apakah ada kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna APOA terhadap variabel tersebut. *Gap* positif (+) diperoleh jika nilai rata – rata kinerja (x) lebih besar dari nilai harapan (y), sedangkan *gap* negatif (-) diperoleh jika rata – rata kinerja (x) lebih kecil dari nilai harapan (y). Nilai *gap* akan semakin besar apabila nilai kinerja (x) rendah namun nilai harapan (y) semakin tinggi. Total *gap* positif (+) menunjukkan bahwa indikator atau variabel terkait sudah baik, sedangkan total *gap* negatif (-) menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dari indikator – indikator atau variabel – variabel tersebut.

4.3.1 Analisis Kesenjangan Variabel *System Quality* (SQ)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Untuk variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Analisis Kesenjangan *System Quality* (SQ)

Indikator	Kode	Rata - rata Kinerja (x)		Rata – rata Harapan (y)		Gap	Keterangan
		Nilai	Indikator	Nilai	Indikator		
Easy to Use	SQ1	3,46	3,49	3,58	3,62	-0,13	Kurang
	SQ2	3,52		3,65			
Reliability	SQ3	3,72	3,72	3,69	3,69	0,03	Baik
Response time	SQ4	3,70	3,67	3,63	3,68	-0,01	Kurang
	SQ5	3,63		3,73			
System accuracy	SQ6	3,56	3,61	3,59	3,62	-0,01	Kurang
	SQ7	3,58		3,65			
	SQ8	3,69		3,63			
Rata – rata			3,62		3,65	-0,03	Kurang

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa Variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) memiliki nilai *gap* negatif (-) sebesar -0,03 yang menunjukkan bahwa kualitas sistem dari sistem informasi APOA masih kurang baik. Nilai *gap* dari 4 Indikator

System Quality (Kualitas Sistem) menunjukkan *gap* negatif paling besar terdapat pada indikator *Easy to Use* dengan nilai -0,13 dan *gap* positif paling besar terdapat pada indikator *Reliability* dengan nilai 0,03 sehingga dapat disimpulkan bahwa prioritas utama perbaikan kualitas sistem APOA pada indikator *Easy to Use* dan prioritas terendah ada pada indikator *Reliability*.

4.3.2 Analisis Kesenjangan Variabel *Information Quality* (IQ)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Untuk variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Analisis Kesenjangan *Information Quality* (IQ)

Indikator	Kode	Rata – rata Kinerja (x)		Rata – rata Harapan (y)		Gap	Keterangan
		Nilai	Indikator	Nilai	Indikator		
<i>Timeliness</i>	IQ1	3,59	3,61	3,68	3,70	-0,10	Kurang
	IQ2	3,62		3,72			
<i>Relevance</i>	IQ3	3,59	3,61	3,61	3,65	-0,04	Kurang
	IQ4	3,62		3,68			
<i>Usability</i>	IQ5	3,68	3,65	3,65	3,65	0	Baik
	IQ6	3,58		3,66			
	IQ7	3,69		3,65			
<i>Completeness</i>	IQ8	3,72	3,73	3,69	3,51	0,22	Baik
	IQ9	3,73		3,32			
Rata – rata			3,65		3,63	0,02	Baik

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa Variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) memiliki nilai *gap* positif (+) sebesar 0,02 yang menunjukkan bahwa kualitas informasi dari sistem informasi APOA sudah baik. Nilai *gap* dari 4 Indikator *Information Quality* (Kualitas Informasi) menunjukkan adanya *gap* negatif pada indikator tertentu meskipun hasil keseluruhan *gap* bernilai positif. Nilai *gap* negatif (-) paling besar terdapat pada indikator *Timeliness* dengan nilai -0,10 dan *gap* positif paling besar terdapat pada indikator *Completeness* dengan nilai 0,22 sehingga dapat disimpulkan bahwa prioritas utama perbaikan kualitas informasi APOA pada indikator *Timeliness* dan prioritas terendah ada pada indikator *Completeness*.

4.3.3 Analisis Kesenjangan Variabel *Service Quality* (SV)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Untuk variabel *Service Quality* (Kualitas Layanan) dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Analisis Kesenjangan *Service Quality* (SV)

Indikator	Kode	Rata – rata Kinerja (x)		Rata – rata Harapan (y)		Gap	Keterangan
		Nilai	Indikator	Nilai	Indikator		
Assurance	SV1	3,59	3,61	3,59	3,60	0,01	Baik
	SV2	3,63		3,61			
Empathy	SV3	3,66	3,65	3,69	3,68	-0,03	Kurang
	SV4	3,63		3,66			
Responsiveness	SV5	3,75	3,71	3,72	3,70	0	Baik
	SV6	3,75		3,70			
	SV7	3,62		3,69			
Rata – rata			3,65		3,66	-0,01	Kurang

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa Variabel *Service Quality* (Kualitas Layanan) memiliki nilai *gap* negatif (-) sebesar -0,01 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dari sistem informasi APOA belum baik. Nilai *gap* dari 3 Indikator *Service Quality* (Kualitas Layanan) menunjukkan nilai *gap* negatif (-) paling besar terdapat pada indikator *Empathy* dengan nilai -0,03 dan *gap* positif paling besar terdapat pada indikator *Responsiveness* dengan nilai 0 sehingga dapat disimpulkan bahwa prioritas utama perbaikan kualitas layanan APOA pada indikator *Empathy* dan prioritas terendah ada pada indikator *Responsiveness*.

4.3.4 Analisis Kesenjangan Variabel *User Satisfaction* (US)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Untuk variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) dapat dilihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Analisis Kesenjangan *User Satisfaction* (US)

Indikator	Kode	Rata – rata Kinerja (x)		Rata – rata Harapan (y)		Gap	Keterangan
		Nilai	Indikator	Nilai	Indikator		
Adequacy	US1	3,62	3,64	3,59	3,68	-0,04	Kurang
	US2	3,65		3,76			
Effectiveness	US3	3,69	3,66	3,72	3,74	-0,08	Kurang
	US4	3,62		3,75			
Efficiency	US5	3,65	3,69	3,66	3,68	0,01	Baik
	US6	3,73		3,70			
System satisfaction	US7	3,65	3,67	3,70	3,74	-0,07	Kurang
	US8	3,69		3,77			
Enjoyment	US9	3,65	3,67	3,68	3,69	-0,02	Kurang
	US10	3,68		3,69			

Tabel 4.17 Analisis Kesenjangan *User Satisfaction* (US) (Lanjutan)

Rata – rata	3,66	3,70	-0,04	Kurang
--------------------	-------------	-------------	--------------	---------------

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa Variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) memiliki nilai *gap* negatif (-) sebesar -0,04 yang menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna dari sistem informasi APOA belum baik. Nilai *gap* dari 5 Indikator *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) menunjukkan nilai *gap* negatif (-) paling besar terdapat pada indikator *Effectiveness* dengan nilai -0,08 dan *gap* positif paling besar terdapat pada indikator *Efficiency* dengan nilai 0,01 sehingga dapat disimpulkan bahwa prioritas utama perbaikan Kepuasan Pengguna APOA pada indikator *Effectiveness* dan prioritas terendah ada pada indikator *Efficiency*.

4.3.5 Analisis Kesenjangan Variabel *Net Benefits* (NB)

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) Untuk variabel *Net Benefit* (Manfaat Bersih) dapat dilihat pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18 Analisis Kesenjangan *Net Benefits* (NB)

Indikator	Kode	Rata – rata Kinerja (x)		Rata – rata Harapan (y)		Gap	Keterangan
		Nilai	Indikator	Nilai	Indikator		
Productivity	NB1	3,66	3,62	3,75	3,72	-0,09	Kurang
	NB2	3,58		3,68			
Awareness	NB3	3,73	3,73	3,72	3,74	-0,01	Kurang
	NB4	3,72		3,75			
Individual productivity	NB5	3,75	3,79	3,83	3,85	-0,06	Kurang
	NB6	3,83		3,87			
Rata - rata			3,71	3,77		-0,06	Kurang

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa Variabel *Net Benefits* (Manfaat Bersih) memiliki nilai *gap* negatif (-) sebesar -0,06 yang menunjukkan bahwa Manfaat Bersih dari sistem informasi APOA belum baik. Nilai *gap* dari 3 Indikator *Net Benefits* (Manfaat Bersih) menunjukkan nilai *gap* negatif (-) paling besar terdapat pada indikator *Productivity* dengan nilai -0,09 dan *gap* negatif (-) paling kecil terdapat pada indikator *Awareness* dengan nilai -0,01 sehingga dapat disimpulkan bahwa prioritas utama perbaikan Manfaat bersih pemanfaatan sistem informasi APOA pada indikator *Productivity* dan prioritas terendah ada pada indikator *Awareness*. Keseluruhan nilai *gap* pada variabel *DeLone and McLean* dirangkum pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19 Analisis Kesenjangan *DeLone and McLean*

Variabel	Kode	Rata - rata Kinerja (x)	Rata – rata Harapan (y)	Gap	Keterangan
		Nilai	Nilai		
<i>System Quality</i> (Kualitas Sistem)	SQ	3,62	3,65	-0,03	Kurang

Tabel 4.19 Analisis Kesenjangan *DeLone and McLean* (Lanjutan)

<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	IQ	3,65	3,63	0,02	
<i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	SV	3,65	3,66	-0,01	Kurang
<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)	US	3,66	3,70	-0,04	Kurang
<i>Net Benefits</i> (Manfaat Bersih)	NB	3,71	3,77	-0,06	Kurang
Rata – rata		3,66	3,68	-0,02	Kurang

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa nilai rata – rata kesenjangan dari semua variabel *DeLone and McLean* bernilai negatif (-) yaitu -0,02 yang berarti bahwa pemanfaatan sistem informasi APOA pada kantor Imigrasi Kota Malang masih kurang baik. Nilai negatif terbesar terdapat pada variabel *Net Benefits* (Manfaat Bersih) yaitu -0,06 dan nilai positif terbesar pada indikator *Information Quality* (Kualitas Informasi) yaitu 0,02 sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 5 variabel *DeLone and McLean*, variabel yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah variabel *Net Benefits* (Manfaat Bersih) dan variabel dengan prioritas terendah adalah variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi).

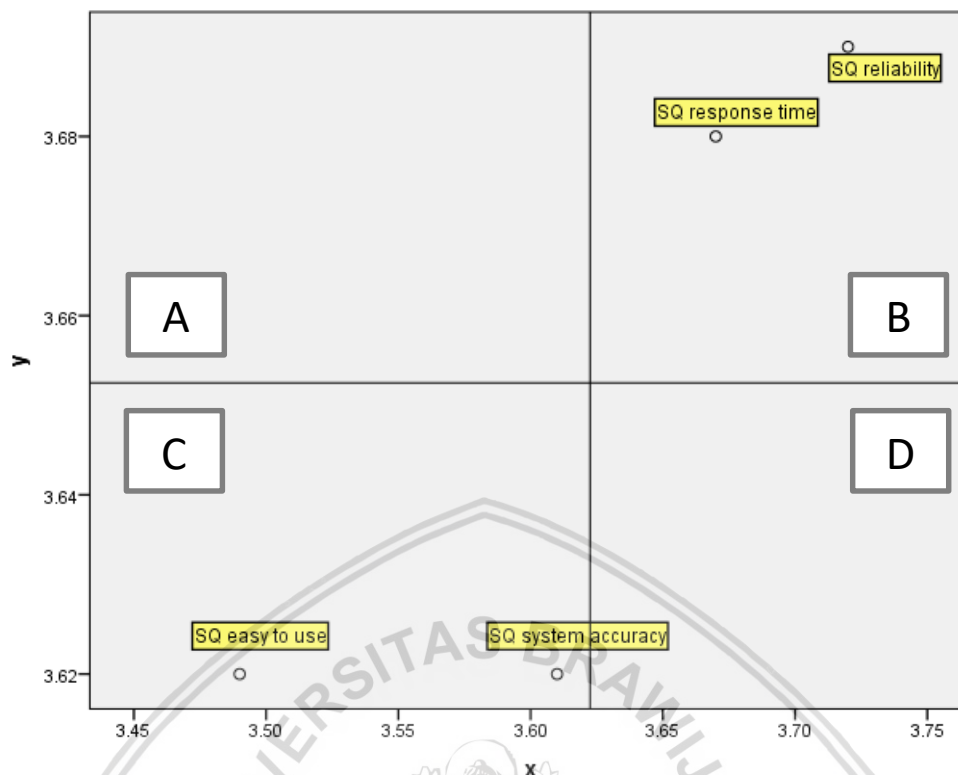
4.4 Diagram Kartesius

4.4.1 Diagram Kartesius *System Quality* (SQ)

Penggambaran diagram kartesius variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) dapat dilihat pada Tabel 4.20 dan Gambar 4.9.

Tabel 4.20 Data Diagram Kartesius *System Quality* (SQ)

Label	Kinerja (x)	Harapan (y)
SQ <i>easy to use</i>	3,49	3,62
SQ <i>reliability</i>	3,72	3,69
SQ <i>response time</i>	3,67	3,68
SQ <i>system accuracy</i>	3,61	3,62
Rata - rata	3,62	3,65



Gambar 4.9 Diagram Kartesius System Quality (SQ)

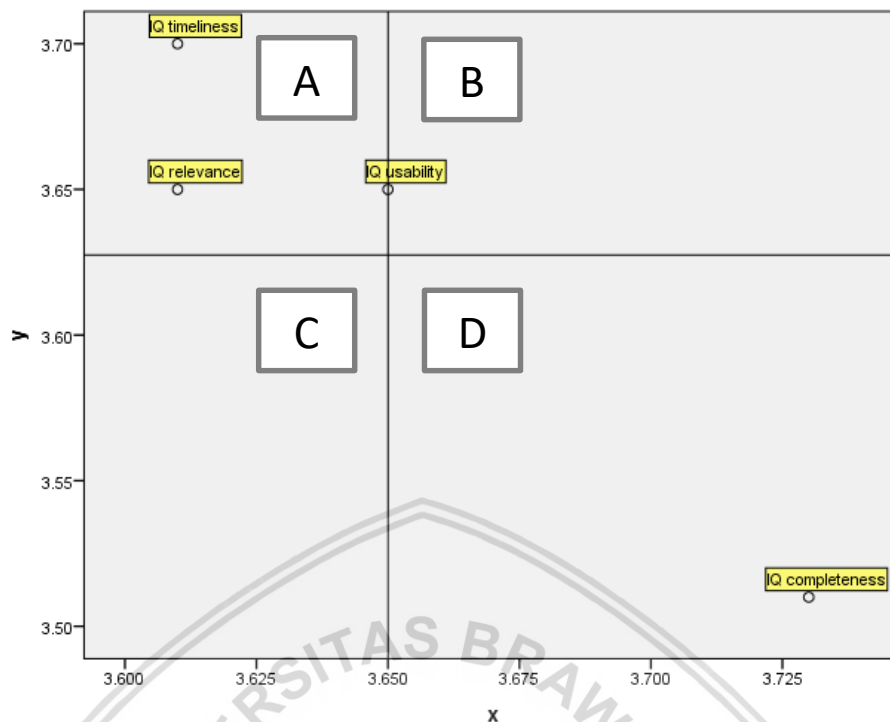
Tabel 4.20 dan Gambar 4.9 menunjukkan bahwa pada variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) terdapat 4 indikator yaitu *easy to use* yang berada pada kuadran C. *Low Priority*, *system accuracy* yang berada pada kuadran C. *Low Priority*, *response time* yang berada pada kuadran B. *Keep Up The Good Work*, dan indikator *reliability* yang berada pada kuadran B. *Keep Up The Good Work*. Prioritas perbaikan dapat difokuskan pada indikator *easy to use* dan *system accuracy*.

4.4.2 Diagram Kartesius Information Quality (IQ)

Penggambaran diagram kartesius variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) dapat dilihat pada Tabel 4.21 dan Gambar 4.10.

Tabel 4.21 Data Diagram Kartesius Information Quality (IQ)

Label	Kinerja (x)	Harapan (y)
<i>IQ timeliness</i>	3,61	3,70
<i>IQ relevance</i>	3,61	3,65
<i>IQ usability</i>	3,65	3,65
<i>IQ completeness</i>	3,73	3,51
Rata – rata	3,65	3,63



Gambar 4.10 Diagram Kartesius Information Quality (IQ)

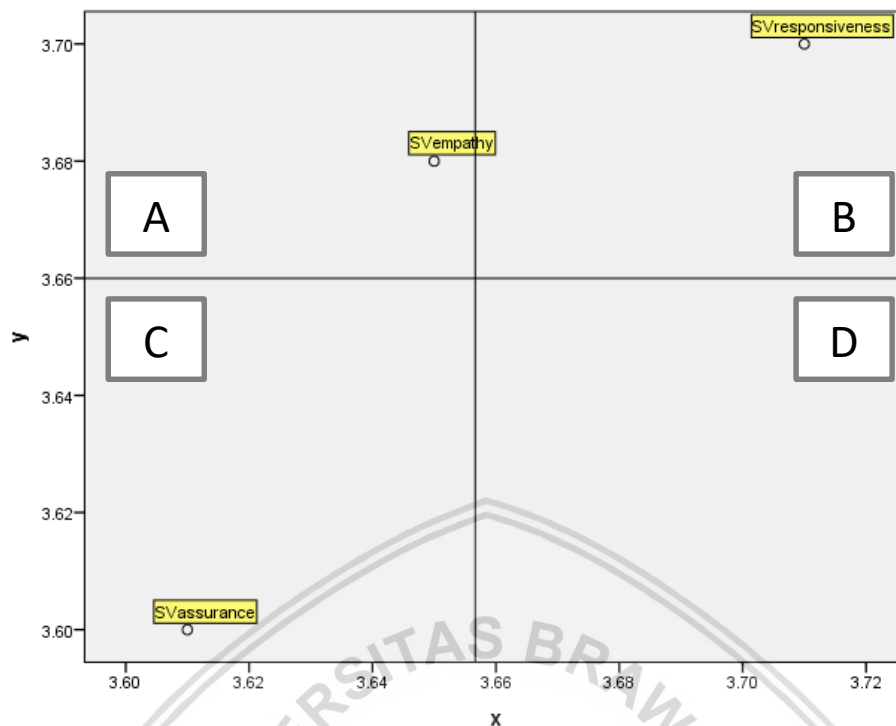
Tabel 4.21 dan Gambar 4.10 menunjukkan bahwa pada variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) terdapat 4 indikator yaitu *timeliness* yang berada pada kuadran A. *Concetrate Here*, *relevance* yang berada pada kuadran A. *Concetrate Here*, *Usability* yang berada pada kuadran A. *Concetrate Here* dan *completeness* yang berada pada kuadran D. *Possibly Overkill*. Perbaikan pada variabel kualitas informasi difokuskan pada indikator *timeliness*, *relevance* dan *usability*.

4.4.3 Diagram Kartesius Service Quality (SV)

Penggambaran diagram kartesius variabel *Service Quality* (Kualitas Layanan) dapat dilihat pada Tabel 4.22 dan Gambar 4.11.

Tabel 4.22 Data Diagram Kartesius Service Quality (SV)

Label	Kinerja (x)	Harapan (y)
SV assurance	3,61	3,60
SV empathy	3,65	3,68
SV responsiveness	3,71	3,70
Rata - rata	3,66	3,66



Gambar 4.11 Diagram Kartesius Service Quality (SV)

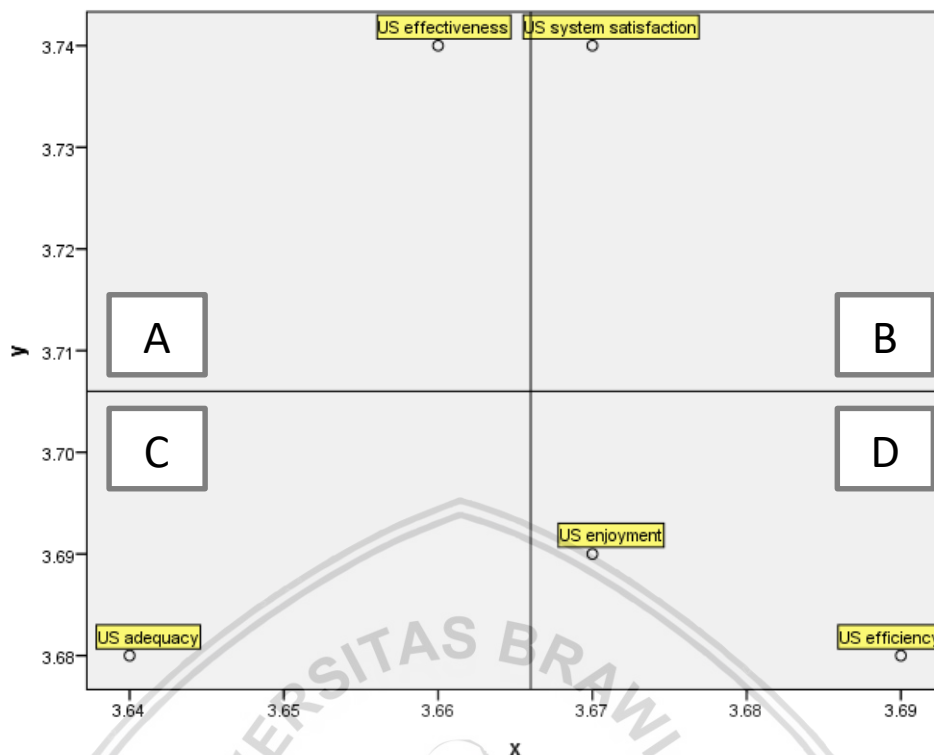
Tabel 4.22 dan Gambar 4.11 menunjukkan bahwa pada variabel *Service Quality* (Kualitas Layanan) terdapat 3 indikator yaitu *assurance* yang berada pada kuadran C. *Low Priority*, *empathy* yang berada pada kuadran A. *Concentrate Here*, dan *responsiveness* yang berada pada kuadran B. *Keep Up With The Good Work*. Perbaikan pada variabel kualitas layanan difokuskan pada indikator *empathy*, dan *assurance*.

4.4.4 Diagram Kartesius User Satisfaction (US)

Penggambaran diagram kartesius variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) dapat dilihat pada Tabel 4.23 dan Gambar 4.12.

Tabel 4.23 Data Diagram Kartesius User Satisfaction (US)

Label	Kinerja (x)	Harapan (y)
US adequacy	3,64	3,68
US effectiveness	3,66	3,74
US efficiency	3,69	3,68
US system satisfaction	3,67	3,74
US enjoyment	3,67	3,69
Rata - rata	3,67	3,71



Gambar 4.12 Diagram Kartesius User Satisfaction (US)

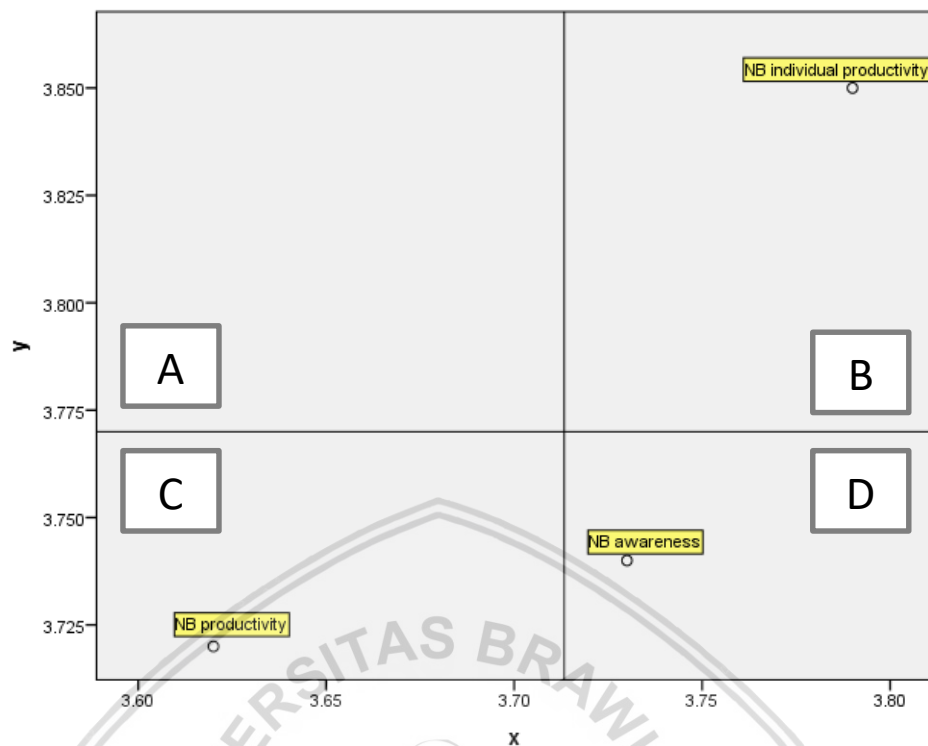
Tabel 4.23 dan Gambar 4.12 menunjukkan bahwa pada variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) terdapat 5 indikator yaitu *effectiveness* yang berada pada kuadran A. *Concentrate Here*, *adequacy* yang berada pada kuadran C. *Low Priority*, *system satisfaction* yang berada pada kuadran B. *Keep Up With The Good Work*, *enjoyment* yang berada pada kuadran D. *Possibly Overkill* dan *efficiency* yang berada pada kuadran D. *Possibly Overkill*. Perbaikan pada variabel kepuasan pengguna difokuskan pada indikator *effectiveness* dan *adequacy*.

4.4.5 Diagram Kartesius Net Benefits (NB)

Penggambaran diagram kartesius variabel *Net Benefits* (Manfaat Bersih) dapat dilihat pada Tabel 4.24 dan Gambar 4.13.

Tabel 4.24 Data Diagram Kartesius Net Benefits (NB)

Label	Kinerja (x)	Harapan (y)
NB <i>productivity</i>	3,62	3,72
NB <i>awareness</i>	3,73	3,74
NB <i>individual productivity</i>	3,79	3,85
Rata - rata	3,71	3,77



Gambar 4.13 Diagram Kartesius *Net Benefits* (NB)

Tabel 4.24 dan Gambar 4.13 menunjukkan bahwa pada variabel *Net Benefits* (Manfaat Bersih) terdapat 3 indikator yaitu *productivity* yang berada pada kuadran C. *Low Priority*, *individual productivity* yang berada pada kuadran B. *Keep Up With The Good Work*, dan *awareness* yang berada pada kuadran D. *Possibly Overkill*. Perbaikan pada variabel manfaat bersih difokuskan pada indikator *productivity*.

BAB 5 PEMBAHASAN DAN REKOMENDASI

Pembahasan berfungsi untuk menerjemahkan makna dari hasil yang diperoleh untuk menjawab pertanyaan atau masalah penelitian. Pembahasan dilakukan dengan memuat hasil analisis sebelumnya untuk diketahui indikator/variabel yang perlu dibuat rekomendasi. Rekomendasi akan diberikan untuk indikator/variabel yang tidak memenuhi kriteria penilaian.

5.1 Rekap Hasil Analisis

Hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan indikator/variabel pada model kesuksesan *DeLone and McLean* dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Hasil Analisis *DeLone and McLean*

Variabel	Indikator	Kesesuaian (%)	Kesenjangan (Gap)	Kuadran	Keterangan
System Quality (Kualitas Sistem)	<i>Easy to Use</i>	96,5%	-0,13	C. Low Priority	Perlu Perbaikan
	<i>Reliability</i>	100,8%	0,03	B. Keep up with the good work	Tidak
	<i>Response time</i>	99,6%	0,01	B. Keep up with the good work	Tidak
	<i>System accuracy</i>	99,6%	-0,01	C. Low Priority	Perlu Perbaikan
Information Quality (Kualitas Informasi)	<i>Timeliness</i>	97,4%	-0,10	A. Concentrate Here	Perlu Perbaikan
	<i>Relevance</i>	98,9%	-0,04	A. Concentrate Here	Perlu Perbaikan
	<i>Usability</i>	99,9%	0	A. Concentrate Here	Perlu Perbaikan
	<i>Completeness</i>	106,3%	0,22	D. Possibly Overkill	Tidak
Service Quality (Kualitas Layanan)	<i>Assurance</i>	100,3%	0,01	C. Low Priority	Perlu Perbaikan
	<i>Empathy</i>	99,2%	-0,03	A. Concentrate Here	Perlu Perbaikan
	<i>Responsiveness</i>	100,1%	0	B. Keep up with the good work	Tidak

Tabel 5.1 Hasil Analisis DeLone and McLean (Lanjutan)

User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	<i>Adequacy</i>	98,9%	-0,04	<i>C. Low Priority</i>	Perlu Perbaikan
	<i>Effectiveness</i>	97,9%	-0,08	<i>A. Concentrate Here</i>	Perlu Perbaikan
	<i>Efficiency</i>	100,3%	0,01	<i>D. Possibly Overkill</i>	Tidak
	<i>System satisfaction</i>	98,3%	-0,07	<i>B. Keep up with the good work</i>	Tidak
	<i>Enjoyment</i>	99,5%	-0,02	<i>D. Possibly Overkill</i>	Tidak
Net Benefits (Manfaat Bersih)	<i>Productivity</i>	97,4%	-0,09	<i>C. Low Priority</i>	Perlu Perbaikan
	<i>Awareness</i>	99,7%	-0,01	<i>D. Possibly Overkill</i>	Tidak
	<i>Individual productivity</i>	98,4%	-0,06	<i>B. Keep up with the good work</i>	Tidak

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa pada variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) terdapat 2 indikator yang perlu diperbaiki yaitu *Easy to Use* dan *System Accuracy*. Variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) membutuhkan perbaikan pada 3 indikator yaitu *Timeliness*, *Relevance* dan *Usability*. Variabel *Service Quality* (Kualitas Layanan) membutuhkan perbaikan pada 2 indikator yaitu *Assurance* dan *Empathy*, sedangkan variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) membutuhkan perbaikan pada 2 indikator yaitu *Adequacy* dan *Effectiveness* dan indikator *Net Benefits* (Manfaat Bersih) membutuhkan perbaikan pada 1 indikator yaitu *Productivity*.

5.2 Rekomendasi Variabel *System Quality* (Kualitas Sistem)

Indikator pada variabel *System Quality* (Kualitas Sistem) yang membutuhkan perbaikan adalah indikator *Easy to Use* dan *System Accuracy*. Indikator *Easy to Use* dan *System Accuracy* berada pada kuadran *C. Low Priority* atau kinerja APOA kurang memuaskan responden/pengguna. Rekomendasi yang diajukan adalah *upgrade* semua perangkat keras (*hardware*) ke spesifikasi terbaru dan dilakukan perbaikan jaringan agar APOA dapat lebih mudah diakses serta dilakukan pengecekan secara rutin oleh bagian IT di kantor Imigrasi Kota Malang terhadap APOA yang berjalan sehingga jika ada fungsi yang *error* dapat cepat diatasi (Wongsim, 2013).

5.3 Rekomendasi Variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) sudah dapat dikatakan sukses namun dalam penerapannya masih ada beberapa indikator yang perlu diperbaiki. Indikator pada variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi) yang membutuhkan perbaikan adalah indikator *Timeliness*, *Relevance* dan *Usability*.

Indikator *Timeliness*, *Relevance* dan *Usability* berada pada kuadran A. *Concetrate Here* atau kualitas informasi pada APOA kurang memuaskan responden/pengguna dan variabel ini dianggap penting untuk diterapkan. Rekomendasi yang diajukan adalah pengaturan informasi yang dapat diurutkan mulai dari terbaru maupun sebaliknya, setiap informasi yang ditampilkan ditambahkan kata kunci agar mempermudah pencarian informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan instruksi tidak hanya dalam bentuk dokumen tetapi berupa video atau animasi agar pengguna tidak perlu membaca dan memahami instruksi terlalu lama (Respati, 2017).

5.4 Rekomendasi Variabel *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Indikator pada variabel *Service Quality* (Kualitas Layanan) yang membutuhkan perbaikan adalah indikator *Assurance* dan *Empathy*. Indikator *Assurance* berada pada kuadran C. *Low Priority* atau kinerja yang belum memuaskan dan *Empathy* berada pada kuadran A. *Concetrate Here* atau kualitas service APOA kurang memuaskan responden/pengguna dan variabel ini dianggap penting untuk diterapkan. Rekomendasi yang diajukan adalah menu bantuan pada APOA dilengkapi dengan dokumen tertentu bukan hanya dicantumkan kontak sehingga pengguna dapat mempelajari cara melaporkan WNA sendiri tanpa harus menghubungi pihak Imigrasi dan diberikan penanda identitas untuk kolom yang akan diisi agar dapat meminimalisir kesalahan penginputan data pada APOA (Al-Nassar, 2017).

5.5 Rekomendasi Variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Indikator pada variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) yang membutuhkan perbaikan adalah indikator *Adequacy* dan *Effectiveness*. Indikator *Adequacy* berada pada kuadran C. *Low Priority* atau kinerja yang belum memuaskan dan *Effectiveness* berada pada kuadran A. *Concetrate Here* atau penggunaan APOA kurang memuaskan responden/pengguna dan variabel ini dianggap penting untuk diterapkan. Rekomendasi yang diajukan adalah dibuat suatu agenda tambahan seperti survei penggunaan APOA yang diisi pengguna APOA setelah selesai melaporkan WNA agar pihak Imigrasi mengetahui bagaimana kepuasan dari pengguna terhadap penerapan sistem informasi APOA (Vaezi dkk, 2016).

5.6 Rekomendasi Variabel *Net Benefits* (Manfaat Bersih)

Indikator pada variabel *Net Benefits* (Manfaat Bersih) yang membutuhkan perbaikan adalah indikator *Productivity*. Indikator *Productivity* berada pada kuadran C. *Low Priority* atau kinerja yang belum memuaskan. Rekomendasi yang diajukan adalah dibutuhkan lebih banyak promosi mengenai keberadaan APOA misalnya pengumuman melalui website yang berkaitan dengan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (KEMENKUMHAM), media sosial dan lain sebagainya (Newell, 2008).

BAB 6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan menghasilkan analisis kesuksesan sistem informasi APOA pada kantor Imigrasi Kota Malang berdasarkan model kesuksesan DeLone and McLean dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penilaian kesuksesan pemanfaatan sistem informasi APOA berdasarkan 5 variabel *DeLone and McLean* menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) Secara keseluruhan yaitu tingkat kesesuaian dari model kesuksesan *DeLone and McLean* menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebesar 99,4%, dan nilai gap -0,02 yang menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing) masih belum bisa dikatakan sukses dikarenakan ada beberapa indikator/variabel yang belum memenuhi standar nilai.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 10 indikator dari 5 variabel *DeLone and McLean* yang perlu perbaikan, yaitu :
 - a. Variabel *System Quality* (Kualitas Sistem), memerlukan perbaikan pada indikator *Easy to Use* (kuadran C. *Low Priority*) dan *System Accuracy* (kuadran C. *Low Priority*).
 - b. Variabel *Information Quality* (Kualitas Informasi), memerlukan perbaikan pada indikator *Timeliness* (kuadran A. *Concentrate Here*), *Relevance* (kuadran A. *Concentrate Here*) dan *Usability* (kuadran A. *Concentrate Here*).
 - c. Variabel *Service Quality* (Kualitas Layanan), memerlukan perbaikan pada indikator *Assurance* (kuadran C. *Low Priority*) dan *Empathy* (kuadran A. *Concentrate Here*).
 - d. Variabel *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), memerlukan perbaikan pada indikator *Adequacy* (kuadran C. *Low Priority*) dan *Effectiveness* (kuadran A. *Concentrate Here*).
 - e. Variabel *Net Benefits* (Manfaat Bersih), memerlukan perbaikan pada indikator *Productivity* (kuadran C. *Low Priority*).
3. Rekomendasi untuk *System Quality* (Kualitas Sistem) adalah *upgrade* semua perangkat keras (*hardware*) ke spesifikasi terbaru dan dilakukan perbaikan jaringan agar APOA dapat lebih mudah diakses serta dilakukan pengecekan secara rutin oleh bagian IT di kantor Imigrasi Kota Malang terhadap APOA yang berjalan sehingga jika ada fungsi yang *error* dapat cepat diatasi.
4. Rekomendasi untuk *Information Quality* (Kualitas Informasi) adalah pengaturan informasi yang dapat diurutkan mulai dari terbaru maupun sebaliknya, setiap informasi yang ditampilkan ditambahkan kata kunci agar

mempermudah pencarian informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan instruksi tidak hanya dalam bentuk dokumen tetapi berupa video atau animasi agar pengguna tidak perlu membaca dan memahami instruksi terlalu lama.

5. Rekomendasi untuk *Service Quality* (Kualitas Layanan) adalah menu bantuan pada APOA dilengkapi dengan dokumen tertentu bukan hanya dicantumkan kontak sehingga pengguna dapat mempelajari cara melaporkan WNA sendiri tanpa harus menghubungi pihak Imigrasi dan diberikan penanda identitas untuk kolom yang akan diisi agar dapat meminimalisir kesalahan penginputan data pada APOA.
6. Rekomendasi untuk *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) adalah dibuat suatu agenda tambahan seperti survei penggunaan APOA yang diisi pengguna APOA setelah selesai melaporkan WNA agar pihak Imigrasi mengetahui bagaimana kepuasan dari pengguna terhadap penerapan sistem informasi APOA.
7. Rekomendasi untuk *Net Benefits* (Manfaat Bersih) adalah dibutuhkan lebih banyak promosi mengenai keberadaan APOA misalnya pengumuman melalui website yang berkaitan dengan Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia (KEMENKUMHAM), media sosial dan lain sebagainya.

6.2 Saran

1. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penilaian kesuksesan terhadap sistem informasi lainnya yang diterapkan pada instansi Imigrasi khususnya bagian Wasdakim seperti SPRI, E-CEKAL, dan lain sebagainya.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan area penentuan populasi diperluas agar data kuesioner yang masuk bisa lebih banyak dan nilai dari hasil analisis yang diperoleh dapat lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Field, *Discovering Statistics using SPSS*, Second Edition (California : SAGE Publication, 2006)
- Abidin, Zainal. 2000. *Electronic Government dan Penerapannya di Kabupaten Takalar*. Yogyakarta: MAP-UGM.
- Direktur Jenderal Imigrasi, 2015. *PENINGKATAN KEPUASAN PUBLIK MELALUI PELAYANAN KEIMIGRASIAN YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL SERTA RESPONSIF TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT*. [online] Tersedia di : < www.imigrasi.go.id > [Diakses 30 Maret 2017]
- Direktorat Jenderal Imigrasi, 2015. *DOKUMEN ANDA MANUAL APLIKASI PELAPORAN ORANG ASING TATA CARA PELAPORAN*. [online] Tersedia di : < www.imigrasi.go.id > [Diakses 10 Februari 2018]
- John A. Martilla and John C. James, “*Importance-Performance Analysis*” (Journal of Marketing, January, 1977) pp. 77 – 79.
- Jumardi R., Nugroho E & Hidayah I, 2015. Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. [online] Tersedia di : <etd.repository.ugm.ac.id> [Diakses 09 Februari 2018]
- Pamugar H., Wahyu W & Najib W, 2014. Model Evaluasi Kesuksesan dan penerimaan Sistem Informasi *E-Learning* pada Lembaga Diklat Pemerintah. [online] Tersedia di: <<https://journal.unnes.ac.id>> [Diakses 08 Februari 2018]
- Petter S., DeLone W & McLean, 2008. *Measuring information system success: models, Variabelons, measures, and interrelationships*. [online] Tersedia di: <ijirts.org> [Diakses 08 Februari 2018]
- Ratna Wulan, 2007. Pengertian dan Esensi Konsep Evaluasi, Asesmen, Tes dan Pengukuran. [online] Tersedia di: <[www. file.upi.edu](http://www.file.upi.edu)> [Diakses 16 Februari 2018]
- Setiawan, B. 2009. *PEMILIHAN EA FRAMEWORK*. Yogyakarta, 20 Juni 2009. Bandung.
- Sitoresmi S., Andayani E, 2013. EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) PADA UNIT KERJA PRESIDEN BIDANG PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN PEMBANGUNAN (UKP4). [online] Tersedia di < lib.ui.ac.id > [Diakses 09 Februari 2018]
- UU Keimigrasian No. 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian. Jakarta: Pustaka Yustisia.
- Urbach N., Muller B. 2012. *The Update DeLone and McLean Model of Information System Success*. [online] Tersedia di : <<https://www.researchgate.net>> [Diakses 20 Februari 2018]